



Organización
Internacional
del Trabajo

► Plataformas digitales de servicio doméstico y condiciones laborales

El caso de Argentina

Francisca Pereyra

Lorena Poblete

Ania Tizziani





Organización
Internacional
del Trabajo

► Plataformas digitales de servicio doméstico y condiciones laborales

El caso de Argentina

Francisca Pereyra

Lorena Poblete

Ania Tizziani

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2023

Primera edición 2023

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual, en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción deben formularse las correspondientes solicitudes a la Oficina de Publicaciones (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a rights@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En www.ifrro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Francisca Pereyra, Lorena Poblete y Ania Tizziani
Plataformas digitales de servicio doméstico y condiciones laborales. El caso de Argentina
Buenos Aires: Oficina de país de la OIT para la Argentina (2023)

ISBN 9789220389027 (impreso)
ISBN 9789220389034 (pdf web)

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las avale.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Para más información visite www.ilo.org/buenosaires o escribanos a biblioteca_bue@ilo.org

Edición: **Guadalupe Rodríguez**
Diseño y diagramación: **Ana Cuenya**
Foto de tapa: **Ivana Gorosito / OIT**

Impreso en Argentina.

► Índice de contenido

Reseña	5
Agradecimientos	6
Prólogo	7
Glosario de siglas	8
Resumen ejecutivo	9
► Capítulo 1	
Introducción	13
► Capítulo 2	
Formas de intervención digital en el trabajo doméstico y de cuidado en América Latina	16
Tipos de intermediarios digitales	18
Regulaciones laborales y desarrollo de plataformas digitales	21
► Capítulo 3	
Caracterización del modelo de negocio de Zolvers	25
Modalidades de contratación	29
► Capítulo 4	
Perfil de las trabajadoras de Zolvers	33
► Capítulo 5	
Análisis de las experiencias en torno a la formalidad en el marco de las plataformas digitales de cuidado	39
El rol de las plataformas en el acompañamiento y el moldeado de las decisiones de registro	40
Desafíos detectados en torno a la aceptación de las herramientas de gestión digitalizada de personal y pago electrónico	42
Sobre los incentivos al registro por fuera de las plataformas	45
Algunos efectos adversos de los modelos de negocio sobre las posibilidades de formalización	47
Demandas y sugerencias en torno al impulso al registro	50

► Capítulo 6

La influencia de las plataformas digitales del sector en la delineación de otras condiciones laborales	54
Ingreso, definición de tareas y permanencia en los puestos	55
Las condiciones de remuneración y el rol de las plataformas	56
Nuevos componentes de la experiencia laboral: el sistema de calificación y los bloqueos	59
Vacaciones, aguinaldo y licencias pagas: desafíos frente a la prevalencia de las inserciones de baja carga horaria	61
Algunas reflexiones finales sobre el rol de las plataformas frente a situaciones de recorte de los derechos laborales	62

► Capítulo 7

Conclusiones y recomendaciones	64
Anexos	69
Anexo 1. Metodología	70
Caracterización de las personas participantes de los grupos focales	71
Listado de participantes	73
Anexo 2. Clasificación de las plataformas digitales del sector en América Latina	81
Referencias bibliográficas	84

► Reseña

En la última década, las plataformas digitales del cuidado registraron una expansión importante en los países latinoamericanos y despertaron un interés creciente, dado que se presentan como un fenómeno disruptivo en el mercado de los servicios a los hogares. Los estudios disponibles destacan la heterogeneidad de estas experiencias latinoamericanas de intervención digital y la ambivalencia de sus impactos según los modelos de negocio que adoptan.

Combinando diferentes metodologías (abordajes cuantitativos y cualitativos, y análisis de las regulaciones estatales) este informe caracteriza, en primer lugar, los tipos de intervención que predominan en el escenario de las plataformas digitales del cuidado en la región, prestando atención a la interrelación entre sus modelos de negocio, las características del sector y las regulaciones vigentes.

En segundo lugar, con foco en el análisis de la plataforma digital Zolvers en Argentina, se busca profundizar el estudio de sus efectos sobre las condiciones laborales de las trabajadoras involucradas, prestando especial atención al impacto en la formalidad de sus contrataciones. El estudio sugiere que, en el contexto regulatorio del país, la gestión digitalizada que ofrece la plataforma constituye un impulso interesante al registro de las relaciones laborales.

Sin embargo, existen otras aristas que pueden interferir negativamente (y que son susceptibles de ser mejoradas) tanto en lo que atañe a la formalización de las trabajadoras como a sus condiciones laborales en general. El desarrollo en detalle de los factores que contribuyen en uno u otro sentido busca aportar elementos para nutrir las iniciativas de política tendientes a garantizar condiciones de trabajo decentes bajo estas nuevas formas de intermediación en el sector.

Palabras clave: trabajo digital - trabajo doméstico - trabajadora doméstica - condiciones de trabajo - economía informal

► Agradecimientos

Este estudio fue elaborado por Francisca Pereyra, Lorena Poblete y Ania Tizziani, consultoras externas del proyecto “Soluciones innovadoras para una recuperación del empleo inclusiva y con perspectiva de género orientada a la transición a la economía formal en Argentina”, de la Oficina de País de la OIT para Argentina.

Esta investigación fue posible gracias a la colaboración de la Agencia Francesa de Desarrollo que, en el marco de un proyecto previo, financió la encuesta utilizada, las entrevistas individuales y las primeras etapas de análisis. En este sentido, la Oficina y las autoras desean reconocer a Cecilia Poggi, especialista en protección social de esa institución, por sus contribuciones.

Asimismo, para la recolección de la información utilizada fue indispensable la colaboración de Vera Sánchez y Cecilia Retegui, cofundadoras de Zolvers. A ellas se les agradece especialmente las gestiones para enfrentar los desafíos que planteó el relevamiento, así como el constante interés manifestado por explorar posibilidades de mejorar las experiencias de empleo en el marco de la plataforma.

Por otra parte, la OIT y las autoras desean expresar su gratitud por el tiempo brindado y la excelente predisposición tanto de trabajadoras como de empleadoras y empleadores en el marco de las conversaciones que fueron anonimizadas. Sus testimonios se erigen como el insumo privilegiado para el análisis que se plasma en este documento.

Por último, este estudio fue posible gracias a la participación y el apoyo del equipo de OIT Argentina: Elva López Mourelo, Bárbara Perrot y Juan Martín Bustos por las orientaciones técnicas; y Mariana Sebastiani y Pablo Sorondo por el proceso de producción.

► Prólogo

Este estudio analiza el fenómeno de las plataformas digitales enfocadas en el sector de cuidados y el trabajo en casas particulares que operan en América Latina, donde ocupan un lugar creciente en la generación de vínculos laborales. Esa particularidad se pudo observar durante la crisis provocada por la COVID-19 —que tuvo al servicio doméstico entre los sectores más afectados— y también persiste en el actual contexto de recuperación pospandemia.

La investigación se propone conocer cómo opera esta nueva mediación en un ámbito que a menudo se caracteriza por grandes desafíos en las condiciones de trabajo decente. Con este objetivo, se examinan estas plataformas, se distinguen los tipos de intermediación que realizan según los servicios que brindan y se informa además cómo responden a los contextos sociales y normativos de cada país. A su vez, se profundiza en un caso argentino: la experiencia de Zolvers, una plataforma que brinda servicio de selección y vinculación digital, y gestión digitalizada de personal.

A partir de la información recolectada, se comparan distintas características de las trabajadoras que utilizan estas plataformas con quienes no lo hacen, se recogen las miradas de trabajadoras y personas empleadoras sobre distintas dimensiones de la relación laboral, se brindan recomendaciones con foco en la promoción del registro y para mejorar las herramientas de gestión de contratos y pagos, y se detallan aspectos que pueden mejorar las condiciones laborales.

Confiamos en que este estudio representa un aporte novedoso para el diálogo social entre el gobierno, el sector empleador y los sindicatos, a fin de promover el trabajo decente para las trabajadoras de casas particulares en Argentina.

Yukiko Arai

Directora

Oficina de País de la OIT para Argentina

► Glosario de siglas

AFD:	Agencia Francesa de Desarrollo
ASPO:	Aislamiento social, preventivo y obligatorio
CABA:	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
EPH:	Encuesta Permanente de Hogares
FITH:	Federación Internacional de Trabajadoras del Hogar
GBA:	Gran Buenos Aires
INDEC:	Instituto Nacional de Estadística y Censos
OIT:	Organización Internacional del Trabajo
TIC:	Tecnologías de la comunicación y la información
UNGS:	Universidad Nacional General Sarmiento

Resumen ejecutivo

En los países latinoamericanos, el trabajo en casas particulares representa una de las principales fuentes de empleo para las trabajadoras migrantes y de sectores de bajos ingresos en general, que con frecuencia se encuentran expuestas a una mayor vulneración de sus derechos laborales por el hecho de trabajar en el domicilio particular de quien las emplea. El acceso pleno a sus derechos aún sigue siendo un desafío por la elevada incidencia de informalidad. En 2019, el 72,3 por ciento de las trabajadoras domésticas de la región se encontraban en esta situación.

En este contexto, el objetivo de este trabajo es analizar los nuevos tipos de intervención digital relacionados con el trabajo doméstico que predominan en América Latina para comprender, a partir de casos específicos, cómo las regulaciones existentes condicionan los modos de intervención digital y al mismo tiempo cómo las plataformas se desarrollan en los espacios que cubre o deja vacíos la normativa. La información recabada muestra que estas plataformas se posicionan principalmente como intermediarias, prestando servicios tradicionalmente desarrollados por agencias de empleo pero de manera digitalizada, y al mismo tiempo introduciendo algunos servicios nuevos ligados al uso de las tecnologías de la comunicación.

A partir del mapa de 64 plataformas digitales analizadas, el informe se focaliza en aquellas que innovan en los modos de intervención y, por consiguiente, resultan más interesantes a la hora de evaluar las implicancias de este tipo de dispositivos. Esto significa analizar las plataformas que se dedican exclusivamente a la selección y

vinculación digital y aquellas que combinan este servicio con la gestión digitalizada de personal.

En ese sentido, la plataforma Zolvers en Argentina representa un caso emblemático para comprender de qué manera estas plataformas contribuyen al establecimiento de vínculos laborales formales que permitan el reconocimiento pleno de derechos; o por el contrario, favorecen la perpetuación de relaciones informales de trabajo.

Metodología

La estrategia metodológica incluye un abordaje cuantitativo, donde se utilizan distintas técnicas de recolección de datos y distintos materiales empíricos. En 2022 se realizaron seis grupos focales (dos con trabajadoras y cuatro con personas empleadoras en el marco de la plataforma Zolvers). También se constituyó una base de plataformas latinoamericanas a partir de información disponible en las páginas web y se realizó un análisis documental de las regulaciones relativas al sector en cuatro países latinoamericanos (Chile, Brasil, México y Argentina).

Asimismo, se trabajó con los datos producidos en el marco de un proyecto conjunto entre la Universidad Nacional General Sarmiento (UNGS) y la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD) que consiste en una encuesta a 300 trabajadoras que utilizan la plataforma Zolvers y veinte entrevistas semiestructuradas a trabajadoras, ambos tipos de información recabados entre junio de 2020 y enero de 2021. Así como también se realizaron entrevistas a una socia fundadora de Zolvers y a referentes sindicales.

Principales resultados

Algunos de los resultados del estudio indican que la plataforma digital bajo estudio posibilita esquemas horarios flexibles que favorecen la inserción de las trabajadoras, en especial de aquellas que tienen responsabilidades de cuidado. Asimismo, el sistema de la compañía permite acceder a puestos de trabajo de forma más fácil y ágil. Las trabajadoras contratadas a través de Zolvers tienen un mayor nivel de registro que las trabajadoras contratadas por medios tradicionales, razón por la que la empresa contribuye a visibilizar un sector tradicionalmente desvalorizado, a la vez que aporta a estandarizar sus condiciones laborales. Pero también se observa que el modelo de contratación “pocas horas para muchos empleadores” parece tensionar dos dinámicas opuestas: si bien disminuye el nivel de dependencia económica con cada hogar empleador también impone el arduo trabajo de encarar múltiples negociaciones en torno a las condiciones laborales (en un contexto de marcada asimetría, en el que las trabajadoras se encuentran en desventaja).

En la región, las prestaciones a través de estas plataformas son mayormente de baja carga horaria; por ejemplo, en Argentina, de menos de cinco horas semanales. Pero a pesar de esto, las trabajadoras de Zolvers tienen extensas jornadas laborales por la sumatoria de hogares: en promedio trabajan para 3,3 empleadores (las trabajadoras domésticas a nivel país para 1,5), el 12 por ciento tiene jornadas de más de 40 horas semanales; el 30 por ciento entre 24 y 40 horas; el 36 por ciento entre 11 y 23 horas; y solo el 21 por ciento trabaja menos de diez horas semanales.

Las habilidades digitales para utilizar este tipo de plataformas probablemente sea una de las razones por las que las trabajadoras de Zolvers suelen ser más jóvenes que las del sector a nivel país y también con mayores niveles de instrucción. El porcentaje de trabajadoras extranjeras es más elevado que en el promedio nacional, la mitad de las experiencias laborales previas son casos registrados y tienen menos responsabilidades de cuidado. Sin embargo, a pesar de estas variables, muchas de ellas evidencian vulnerabilidad con respecto a la provisión de ingresos en sus hogares: el 44,2 por ciento del total de trabajadoras del país es jefa de hogar y el 46,4 por ciento de trabajadoras de

Objetivo

Analizar los nuevos tipos de intervención digital relacionados con el trabajo doméstico que predominan en América Latina para comprender, a partir de casos específicos, cómo las regulaciones existentes condicionan los modos de intervención digital y al mismo tiempo cómo las plataformas se desarrollan en los espacios que cubre o deja vacíos la normativa.

Metodología

Abordaje cuantitativo, utilizando distintas técnicas de recolección de datos y diferentes materiales empíricos.

- En 2022 se formaron seis grupos focales en el marco de la plataforma digital Zolvers:

2 grupos de trabajadoras

4 grupos de empleadoras y empleadores

- Se armó una base de datos de plataformas latinoamericanas a partir de información disponible en sus páginas web.
- Se realizó un análisis documental de las regulaciones relativas al sector en Chile, Brasil, México y Argentina.

Zolvers lo es también. Esto sugiere que las inserciones laborales de pocas horas no se corresponden necesariamente con trabajos complementarios, sino que la suma de estas tiende a erigirse como la ocupación principal de estas mujeres.

Si bien en líneas generales el modelo de negocio de estas plataformas contribuye a la formalización, también existen ciertas situaciones que repercuten de manera negativa. En el caso de Zolvers, en las entrevistas a las personas empleadoras prevaleció la excusa relativa a la incorporación reciente de la trabajadora para no registrarla (una situación común teniendo en cuenta las altas tasas de rotación, similares al sector en general) o que no es necesario hacerlo durante el período de prueba. Por otro lado, si se considera la normativa del sector, la modalidad de contratación “por única vez” que ofrecen las plataformas se presenta como incompatible con el registro por parte de los hogares empleadores. También en este estudio, como en otros previos, se encontraron otras barreras a la registración, por ejemplo, que varias personas empleadoras intentaron justificar las situaciones irregulares aludiendo a la oposición a la formalización por parte de las trabajadoras, por temor a perder la ayuda social del Estado o a experimentar “descuentos” de su salario.

En otros aspectos de las condiciones laborales también se vieron las ventajas y desventajas de las herramientas provistas por Zolvers. Por ejemplo, muchas trabajadoras cuyos empleadores y empleadoras utilizan el servicio de gestión de pagos señalaron que los niveles de remuneración que estipula la plataforma, si bien acordes al mínimo legal, están por debajo de lo que suele pagarse en el mercado. Asimismo, tanto trabajadoras como personas empleadoras que usan este servicio indicaron que la modalidad de pago mensual choca con el hábito (y, muchas veces, la necesidad) del cobro diario o semanal por parte de las prestadoras del servicio. Por otro lado, se encontró un uso frecuente de la información y comunicación que provee la plataforma, pero a la vez ambas partes le solicitan mejoras en esto y mayor claridad. Adicionalmente, en el caso de las trabajadoras, muchas veces se demanda una mayor intervención de la plataforma. En este sentido, se advirtió que las trabajadoras frecuentemente piden ayuda a la empresa ante diversas situaciones que van desde la falta de registro, hasta haberes adeudados, pasando por la supresión de derechos como el aguinaldo o las vacaciones (entre muchas otras cuestiones); aspectos sobre los que la plataforma, por su rol de intermediadora, puede informar, pero no intervenir directamente.

Conclusiones y recomendaciones de política

A partir de la indagación del caso argentino y algunos de los resultados reseñados, es posible abordar una serie de cuestiones para potenciar los impactos positivos de la intervención de este tipo de plataformas y también para modificar otras que pueden generar efectos negativos no deseados, en especial sobre las trabajadoras pero también sobre quienes las emplean.

a. Aspectos relacionados con la promoción del registro

1. Promover el potencial de las herramientas de gestión digitalizada de contratos y pago electrónico para favorecer la formalización

- Evaluar esquemas que permitan respetar los usos y costumbres relativos al pago de las trabajadoras, quienes usualmente experimentan una situación de urgencia respecto de la percepción de sus haberes.
- Diseñar sistemas de gestión contractual que garanticen y preserven en la mayor medida posible la privacidad de los datos fiscales de las personas empleadoras, lo que contribuiría a desactivar temores que pueden desincentivar el uso de este tipo de servicios de gestión digitalizada y pago electrónico.

2. Promocionar en las plataformas los beneficios del registro

- Difundir aspectos positivos de la formalización de las trabajadoras que apuntan a los intereses propios de las personas empleadoras.
- Publicitar incentivos al registro que apuntan a las necesidades de las trabajadoras.

3. Difundir las facilidades que ofrecen las políticas públicas para registrar, mediante:

- Promocionar activamente desde las propias plataformas todo tipo de iniciativas gubernamentales —coyunturales o permanentes— destinadas a fomentar el registro.

- Promover el conocimiento acerca de la compatibilidad del registro con las políticas sociales asistenciales.

4. Atender al desafío de las contrataciones puntuales

- Evaluar arreglos contractuales alternativos para la provisión de servicios puntuales, que permitan registrar y, por ende, proteger a las trabajadoras (así como a las personas empleadoras y a la propia empresa).

b. Medidas para mejorar otras condiciones laborales

- Alinear la retribución al trabajo propuesta por las plataformas con las remuneraciones legalmente estipuladas para el sector.
- Afinar el diseño de las herramientas para la descripción de tareas en los avisos de trabajo, apuntando a una mayor precisión en su definición.
- Considerar la posibilidad de que las trabajadoras también puedan puntuar/evaluar a las personas empleadoras.
- Proveer información de manera adecuada, clara y de fácil acceso sobre el conjunto de los derechos laborales que la ley otorga a las trabajadoras.
- Reforzar, tanto para las personas empleadoras como para las trabajadoras, la información sobre cómo funcionan las plataformas y sus distintos servicios.

c. Sugerencias en pos de un mejor alcance de las comunicaciones de las empresas

1. Mejorar la comunicación con la parte empleadora

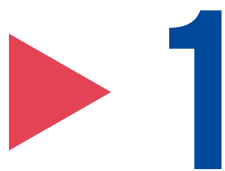
- Dar la mayor visibilidad y accesibilidad posible en la página web y/o aplicaciones a las comunicaciones sobre un tema clave como es el registro.
- Facilitar a la hora de navegar en la plataforma la rápida detección de información sobre los aumentos salariales del sector.

- Evaluar métodos complementarios y/o alternativos a los correos electrónicos como canal de comunicación para hacer llegar información directa a la parte empleadora.

- Diseñar campañas de concientización e información sobre los beneficios del registro a través de una selección cuidadosa de los medios de comunicación más efectivos y eficientes para alcanzar al perfil de usuario; y un análisis de las bases de datos de clientes de las plataformas que permita delinear ese perfil de usuario y su comportamiento.

2. Agilizar la comunicación con las trabajadoras

- Establecer canales de comunicación ágiles, como por ejemplo una línea de WhatsApp con respuestas automáticas ante las consultas más frecuentes.
- Establecer y promocionar un sitio web único de referencia para las trabajadoras, que aúne información tanto sobre el conjunto de los derechos laborales del sector como sobre el funcionamiento de la plataforma.
- Evaluar la posibilidad de establecer capacitaciones interactivas y sistemáticas con las trabajadoras.



Introducción

El trabajo en casas particulares es una ocupación de gran relevancia en los países latinoamericanos dado que representa una de las principales fuentes de empleo para las trabajadoras migrantes y las mujeres de sectores de bajos ingresos en general. Según estimaciones de la OIT, en el 2019 el sector concentraba el 6,8 por ciento de las personas ocupadas en la región y el 11,3 por ciento de las mujeres asalariadas (OIT 2021a). Con frecuencia, estas trabajadoras se encuentran expuestas a una mayor vulneración de sus derechos laborales por el hecho de trabajar en el domicilio particular de quien las emplea. Asimismo, están sujetas a discriminaciones multidimensionales, basadas en las desigualdades de género, clase, etnicidad y racialidad que estructuran las sociedades latinoamericanas (López Mourelo 2020, Celeberti 2019, Brites 2013, Gorbán y Tizziani 2018).

En la última década, a partir de la adopción en 2011 del Convenio 189 de la OIT, y debido a su ratificación en 18 países de la región, numerosos Estados modificaron sus legislaciones a fin de garantizar condiciones de trabajo decente para las trabajadoras domésticas. Sin embargo, el acceso pleno a los derechos sigue siendo un desafío debido a la elevada incidencia de la informalidad que en 2019 alcanzaba al 72,3 por ciento de las trabajadoras domésticas de la región (OIT 2021a). Si bien esta cifra evidencia una disminución de 4 puntos porcentuales respecto de 2012, la tasa de informalidad sigue siendo muy elevada; la misma duplica la de las personas asalariadas de América Latina, así como también a la que se constata en el trabajo en casas particulares en países de altos ingresos, como los europeos (OIT 2021b).

Más allá de la persistencia de la informalidad, la literatura mostró que la definición de las condiciones de trabajo depende en gran parte de los mecanismos de contratación. En ese sentido, los intermediarios (tanto públicos como privados) cumplen un rol fundamental (Fudge y Hobden 2018). Sin embargo, hasta el momento, su influencia ha sido escasamente analizada en la región. Aun con datos limitados y fragmentados, las estimaciones muestran que todavía tienen poco desarrollo en América Latina y el Caribe, en comparación con otras regiones. En los Estados Unidos, el 57 por ciento de las trabajadoras domésticas es contratada a través de agencias de

empleo o proveedores de servicios; proporción que alcanzaba el 70 por ciento en los países de la Unión Europea en 2019 (OIT 2021b). En América Latina, en cambio, el reclutamiento y la contratación directa por parte de los hogares a través de relaciones personales y redes de proximidad siguen siendo mayoritarios (Cebollada Gay 2021, Themis 2020). La contratación indirecta no supera en consecuencia el 20 por ciento en ninguno de los países de la región, aun si se observa una clara tendencia al alza durante la última década (OIT 2021a). A raíz del uso masivo de las tecnologías de la comunicación y la información (TIC) —principalmente, páginas web y aplicaciones— se observa, por un lado, una transformación en los modos de intervención de los intermediarios tradicionales (agencias de empleo o prestadores directos de servicios de limpieza y cuidados) y por otro, el surgimiento de nuevos modelos de intervención digital.

Este informe analiza el desarrollo de estos nuevos modelos de intervención digital en la región latinoamericana y el rol que cumplen en la definición de las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas. Por un lado, caracteriza los tipos de intervención que predominan en el diversificado escenario de plataformas digitales del cuidado que operan en los diferentes países, prestando atención a la interrelación entre sus modelos de negocio, las características del sector y las regulaciones vigentes. Por el otro, centrándose en el análisis de la plataforma digital Zolvers en Argentina, busca profundizar el estudio de sus efectos sobre las condiciones laborales de las trabajadoras, haciendo especial hincapié en el carácter registrado/no registrado de las contrataciones.

Zolvers representa un caso paradigmático por el hecho de combinar servicios clásicamente provistos por agencias de empleo —tales como el servicio de selección de personal y la vinculación de oferta y demanda de trabajo—, con nuevos servicios ofrecidos a los hogares a través de soportes digitales. Asimismo, constituye una de las plataformas digitales más importantes del mercado latinoamericano, ya que cuenta con sedes en cuatro países (Argentina, México, Colombia y Chile). En Argentina, la plataforma inició sus actividades en 2014, es la más consolidada y de mayor envergadura en este sector y cuenta con 20.000 trabajadoras activas en el país¹ (Pereyra *et al.* 2022, Tizziani y Pobleto 2022).



Campaña "Alguien Cuida". Gorosito, I. / OIT.

La estrategia metodológica utilizada en esta investigación incluye un abordaje cuantitativo, donde se utilizan distintas técnicas de recolección de datos y distintos materiales empíricos. Para esta investigación se realizaron seis grupos focales (dos con trabajadoras y cuatro con personas empleadoras). También se constituyó una base de plataformas latinoamericanas a partir de información disponible en las páginas web y se realizó un análisis documental de las regulaciones relativas al sector en cuatro países latinoamericanos. Asimismo, se trabajó con los datos producidos en el marco de un proyecto conjunto entre la Universidad Nacional General Sarmiento (UNGS) y la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD)². Se trata de una encuesta realizada a 300 trabajadoras que utilizan la plataforma Zolvers y veinte entrevistas semiestructuradas a trabajadoras, ambos tipos de información recabados entre junio de 2020 y enero de 2021. Así como también se realizaron entrevistas a una socia fundadora de Zolvers y a referentes sindicales. ► [Ver Anexo 1](#)

El documento está organizado en seis apartados. Después de esta introducción, el segundo apartado analiza los tipos de intervención digital que predominan en América Latina. Apoyándose en el estudio de cuatro casos nacionales, se busca también comprender cómo las regulaciones existentes condicionan los modos de intervención digital y, al mismo tiempo, cómo las plataformas digitales se desarrollan en los espacios que cubre o deja vacíos la normativa. El tercer apartado presenta en detalle la manera en la que se estructura y funciona Zolvers, mientras que el cuarto describe el perfil de las trabajadoras que utilizan esta plataforma. El quinto analiza, desde la perspectiva de quienes contratan estos servicios así como desde la de las propias trabajadoras, las experiencias en torno a la formalización de la relación laboral en el marco de la plataforma. El sexto apartado, también recuperando la perspectiva de ambos actores de la relación de trabajo, aborda la influencia de la plataforma sobre otras condiciones laborales.

1 Zolvers considera "trabajadoras activas" a aquellas que se encuentran disponibles para trabajar y, por consiguiente, responden regularmente a las ofertas de propuestas por parte de la empresa (información provista por Zolvers en junio de 2020).

2 El proyecto "Economía de plataformas y servicios personales en el Área Metropolitana del Gran Buenos Aires. Implicancias sobre las condiciones laborales y las desigualdades de género" se desarrolló entre fines de 2019 y principios de 2022. En este marco, se firmó un acuerdo para compartir bases de datos entre dicho proyecto y la oficina local de la OIT.



2

**Formas de intervención digital
en el trabajo doméstico y de cuidado
en América Latina**

Dentro de un conjunto muy heterogéneo de intermediarios, las plataformas digitales despertaron un interés particular, dado que se presentan como un fenómeno disruptivo en el mercado de los servicios a los hogares, con grandes potencialidades de expansión (Hunt y Samman 2020). Por el momento, la literatura sobre los intermediarios digitales en los servicios de limpieza y cuidado a domicilio se focalizó en las experiencias de los países de altos ingresos, como los Estados Unidos o los europeos, destacando la ambivalencia de sus impactos. Se subraya, por una parte, que la flexibilidad que ofrece el trabajo mediante plataformas digitales para la organización de las agendas de las trabajadoras puede ser una ventaja importante, principalmente aquellas con responsabilidades de cuidado. También se sostiene que las plataformas pueden incrementar la visibilidad de un sector desvalorizado y contribuir a estandarizar las condiciones laborales (Hunt y Machingura 2016, Sedacca 2022). No obstante, por otra parte, se destaca que este tipo de intermediación tiene el potencial de desdibujar la relación laboral (esto es la condición de asalariadas de las trabajadoras). En este sentido, el uso de plataformas digitales podría implicar serios desafíos para el acceso a los derechos (De Stefano 2016) al socavar los lentos avances en las legislaciones que regulan el sector. Las plataformas digitales tienden a desarrollar sus modelos de negocio ya sea en los vacíos normativos, ya sea directamente por fuera de los marcos regulatorios. La falta de control de las trabajadoras sobre los mecanismos de asignación de los servicios, la exposición de sus perfiles y los sistemas unidireccionales de evaluación pueden también exacerbar la vigilancia a la que están expuestas en su práctica cotidiana, así como reforzar las discriminaciones y las asimetrías de poder que estructuran las relaciones que establecen con las personas empleadoras (Hunt y Machingura 2016, Sedacca 2022).

La mayoría de estos análisis se centra en un tipo específico de plataformas digitales, que siguen el modelo “bajo demanda”, similar al que opera en otros sectores. Este modelo generalmente considera a las trabajadoras como “prestadoras independientes” y se especializa en servicios puntuales, de baja carga horaria y a corto plazo. Existen sin embargo otros modelos de intervención digital en el sector. Un estudio de Digital

Future Society (2021) diferencia, por ejemplo, para el caso de España, las plataformas “bajo demanda” de aquellas que se estructuran como agencias de colocación a largo plazo, especializadas en servicios de cuidado, que implican el establecimiento de relaciones asalariadas entre los hogares empleadores y las trabajadoras, y que permiten el acceso a las protecciones sociales.

Los escasos estudios que abordan las experiencias latinoamericanas también dan cuenta de esta diversidad. En comparación con otros intermediarios (agencias de empleo o prestadores de servicios), las plataformas digitales que operan en la región parecen concentrarse principalmente en el segmento de contrataciones de baja carga horaria (Cebollada Gay 2021, Themis 2020, Madariaga *et al.* 2019, Pereyra *et al.* 2022). Este rasgo en común no anula el contraste entre los escenarios que configuran los diferentes modelos de negocio. Por ejemplo, en el caso argentino, es de destacar la particularidad de la plataforma Zolvers que, en función del tipo de servicios de intermediación laboral y financiera que ofrece y de las características de la regulación del sector, interviene mayoritariamente en el marco de relaciones asalariadas. Al promover la formalización de las relaciones laborales y facilitar el acceso al empleo, la plataforma puede contribuir a mejorar las trayectorias laborales de las trabajadoras (Madariaga *et al.* 2019; Pereyra, Poblete y Tizziani 2021 Pereyra *et al.* 2022). En contraste, Ferreira Vale y Rebecchi (2021) destacan las implicancias de la “uberización” de los servicios a los hogares en Brasil, a través del funcionamiento de la plataforma Donamaid. En ese caso, la plataforma se limita a conectar a los clientes con “profesionales autónomas de la limpieza”, reservándose diversos mecanismos de control y supervisión de los procesos de trabajo. El estudio destaca la profundización de las tendencias informalizadoras y de la desvalorización histórica del trabajo doméstico remunerado que implica el avance de este tipo de plataforma digital. En vista de estos contrastes marcados surge la necesidad de analizar los efectos de la expansión de las plataformas digitales en los servicios a los hogares, considerando los diferentes modelos de negocio que estas adoptan, las características de los mercados de trabajo en los que intervienen y los contextos institucionales y regulatorios en los que se desarrollan (Fudge y Hobden 2018, Reygadas 2020, Digital Future Society 2021).

► Gráfico 1. Servicios que prestan las plataformas digitales



Fuente: elaboración propia.

Tipos de intermediarios digitales

Aquí se presenta un primer panorama sobre el funcionamiento de 64 plataformas digitales en América Latina¹. Puesto que se trata de un fenómeno reciente, en expansión y de marcado dinamismo, la recopilación sobre la que se basa el análisis no pretende ser exhaustiva sino más bien ilustrativa de los distintos modos de funcionamiento de este tipo de empresas (y, en particular, de los servicios que pueden proveer). Así, la información recabada muestra que estas plataformas que operan en el sector se posicionan principalmente como intermediarias, prestando servicios tradicionalmente desarrollados por agencias de empleo pero de manera digitalizada, y al mismo tiempo introduciendo algunos servicios nuevos ligados al uso de las TIC. Dentro de los primeros se encuentran: *selección de personal y vinculación digital*, y *tercerización digital*; y dentro de los segundos: *gestión digitalizada de personal* y *pago electrónico*. ► Gráfico 1

La mayoría de las plataformas analizadas presta al menos uno de los dos servicios típicos de

las agencias de empleo: servicios de vinculación y/o puesta a disponibilidad de trabajadores (es decir, tercerización). En efecto, el artículo 1 del Convenio 181 de la OIT define a las agencias de empleo como aquellas empresas que prestan: (a) “servicios destinados a vincular ofertas y demandas de empleo, sin que la agencia de empleo privada pase a ser parte en las relaciones laborales que pudieran derivarse”; y/o (b) “servicios consistentes en emplear trabajadores con el fin de ponerlos a disposición de una tercera persona, física o jurídica (en adelante ‘empresa usuaria’), que determine sus tareas y supervise su ejecución”. En el primer caso, las trabajadoras domésticas son consideradas asalariadas del hogar empleador, siendo la definición de la relación contractual una prerrogativa de los hogares y no una decisión de quien realiza la vinculación. Mientras que en el segundo caso, las trabajadoras son asalariadas de la plataforma que provee los servicios de limpieza y cuidado².

En las plataformas digitales, la vinculación entre la oferta y la demanda de trabajo se presenta bajo la forma de *selección de personal y vinculación digital* e incluye el proceso de verificación de las competencias de las trabajadoras (prin-

principalmente, de las referencias obtenidas en trabajos previos). Algunas plataformas proponen también la realización de entrevistas virtuales o presenciales con las trabajadoras. Asimismo, el dispositivo de *vinculación digital* incluye mecanismos que, por un lado, permiten a las trabajadoras postularse a los puestos de trabajo que les resultan más convenientes; y por otro, que permiten a las personas empleadoras elegir a las candidatas que consideran más apropiadas. Las plataformas digitales pueden también poner a disponibilidad trabajadoras domésticas o cuidadoras a través del servicio de *tercerización digital*. En este caso, la mayoría de las plataformas se focaliza en tareas de limpieza, bajo la forma de intervenciones puntuales y esporádicas o de prestaciones de pocas horas semanales. A través de las páginas web o de las *apps*, los hogares contratan un servicio, que puede ser prestado por la misma trabajadora o incluso por varias trabajadoras al mismo tiempo. ► **Gráfico 1**

A los dos tipos de servicios clásicos que proveen las agencias de empleo, con la digitalización se adicionan dos servicios nuevos: *la gestión digitalizada de personal y el pago electrónico*. El servicio de *gestión digitalizada de personal* incluye servicios administrativos y contables de gestión de personal como la liquidación de salarios, la confección de recibos de sueldo, el cálculo de vacaciones, etc. En algunos casos, estos servicios también comprenden el registro de la trabajadora y el pago de las cargas patronales. Dado que los hogares frecuentemente tienen dificultades para atravesar el entramado normativo que delimita su rol de empleador, este tipo de servicios tiende a facilitar el cumplimiento con sus obligaciones y los requerimientos legales del contrato. En este sentido, este tipo de intervención puede contribuir a la formalización de la relación laboral entre la trabajadora y el hogar empleador.

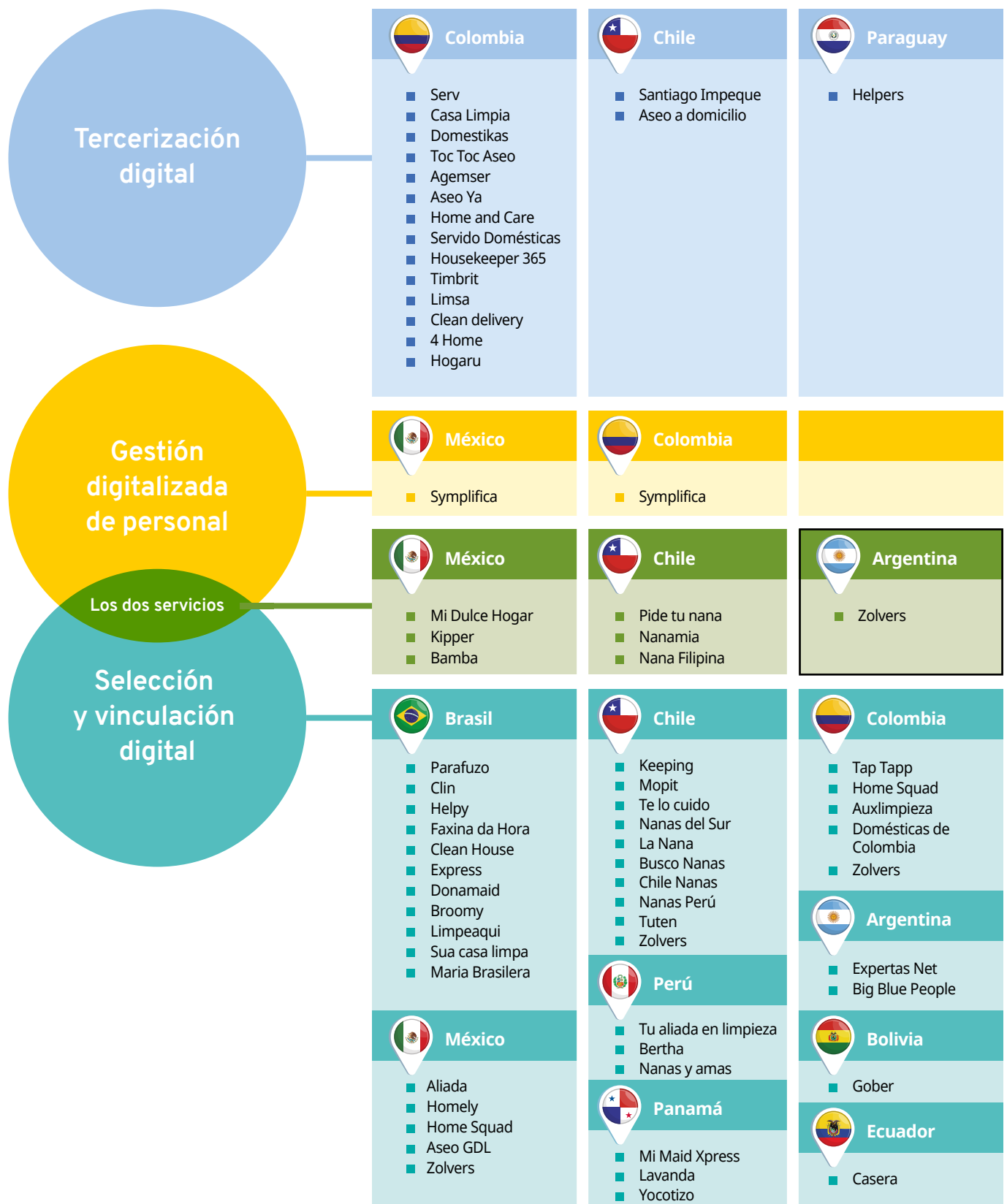
Por su parte, el uso del *pago electrónico* se generalizó en las contrataciones mediadas por las plataformas, ya sea a través de billeteras virtuales o transferencias bancarias. Todas las plataformas proponen algún mecanismo de *pago electrónico*, aunque no se excluya la posibilidad de pagar en efectivo. En muchos casos, las mismas plataformas informan a las trabajadoras sobre el procedimiento para utilizar las billeteras virtuales o las asesoran para abrir cuentas bancarias.

De las 64 plataformas digitales de trabajo doméstico y cuidado que constituyen la base de datos de este estudio, algunas proveen varios de estos servicios al mismo tiempo y/o de manera combinada, mientras que otras se concentran exclusivamente en alguno de ellos. ► **Gráfico 2**

Entre las plataformas repertoriadas, más de la mitad (41) se dedican exclusivamente a *la selección de personal y vinculación digital*. Chile y Brasil parecen ser los países donde estos servicios están más desarrollados, ya que diez plataformas prestan este tipo de servicios en cada uno. Asimismo, cinco plataformas prestan estos servicios en Colombia y cinco en México, tres en Panamá, tres en Perú, tres en Argentina, una en Ecuador y una en Bolivia (► **Gráfico 2**). La mayoría de estas plataformas se especializa en trabajo de limpieza y cuidado. Algunas ofrecen además la posibilidad de contratar también otro tipo de trabajadores, por ejemplo para realizar arreglos en los domicilios. Solamente una plataforma se dedica exclusivamente al reclutamiento de niñeras (TeLoCuido en Chile) y 16 intermedian tanto en trabajos de limpieza del hogar como cuidado de niños, niñas y personas adultas mayores. Además, 25 se especializan en trabajos de limpieza. En la mayoría de los casos proponen la contratación de servicios por pocas horas semanales (entre 4 y 5 horas). Sin embargo, muchas plataformas habilitan la posibilidad de contrataciones por jornadas completas o incluso “sin retiro”³ (► **Gráfico 2 y Anexo 2**). Mayoritariamente se trata de servicios a los hogares, aunque numerosas plataformas ofrecen también limpieza de oficinas.

La *tercerización digital* resulta un servicio muy común entre las plataformas de Colombia, pero está ausente en los otros países. Dentro de las 16 plataformas identificadas bajo este tipo de intervención, 13 se encuentran en ese país. Entre ellas, nueve se especializan en proveer servicios de limpieza por horas a hogares y empresas. Solamente una se dedica exclusivamente a limpieza de hogares (Toc Toc Aseo). Tal como lo plantea en su portal una de las plataformas (Housekeeper 365), al usar sus servicios “se eliminan vínculos laborales con la empleada doméstica”, dado que las trabajadoras son asalariadas de la plataforma. Las otras tres plataformas que ofrecen este tipo de servicio se encuentran en Chile (Santiago Impeque y Aseo a domicilio) y en Paraguay (Helpers).

Gráfico 2. Tipos de intermediarios digitales en América Latina según servicios propuestos



Fuente: elaboración propia.

Dentro de las plataformas repertoriadas, existe solamente una (Simplifica, con sede en Colombia y México) dedicada exclusivamente a *la gestión digitalizada de personal*. En la mayoría de los casos, este tipo de intervención aparece en combinación con *la selección y vinculación digital*. Representa un servicio adicional para las personas empleadoras, demarcándose así de las agencias de empleo clásicas. Algunas tienen un servicio específico de gestión (por ejemplo, Zolvers en Argentina; Pide Tu Nana, Nanamanía, Nana Filipina en Chile⁴) y otras (como *Mi Dulce Hogar* en México) brindan asesoramiento, pero no gestión de personal.

Considerando este mapa de plataformas digitales en el sector del trabajo doméstico y de cuidados, el informe se focaliza en el estudio de aquellas que innovan en los modos de intervención y, por consiguiente, resultan más interesantes a la hora de evaluar las implicancias de este tipo de dispositivos. Esto significa analizar las plataformas que se dedican exclusivamente a *la selección y vinculación digital* y aquellas que combinan este servicio con *la gestión digitalizada de personal*. En ese sentido, la plataforma Zolvers en Argentina representa un caso emblemático para comprender de qué manera estas plataformas contribuyen al establecimiento de vínculos laborales formales que permitan el reconocimiento pleno de derechos; o por el contrario, favorecen la perpetuación de relaciones informales y precarias de trabajo.

Regulaciones laborales y desarrollo de plataformas digitales

Las plataformas digitales de trabajo doméstico y cuidado han ido aumentando su influencia en el sector desde 2014, cuando comenzaron a multiplicarse y también a ampliar su base de usuarios (OIT 2021b). Sin embargo, su crecimiento no fue homogéneo en los países de la región porque su desarrollo está condicionado, por un lado, por el modo en el que se estructura el sector —particularmente en cuanto a las modalidades de contratación y niveles de formalización— y por otro, por las regulaciones laborales relativas al trabajo doméstico remunerado y sus niveles de implementación.

A fin de analizar de qué manera las regulaciones laborales habilitan o condicionan el desarrollo

de las plataformas digitales de trabajo que tienen por función principal *la selección y vinculación digital*, este subapartado se focaliza en el estudio de cuatro países, entre los cuales están aquellos con mayor número de plataformas digitales (Chile, Brasil y México), a los que se agrega Argentina debido a que esta investigación se focaliza en la plataforma Zolvers con sede en ese país. Esta plataforma también existe en Chile, Colombia y México, aunque no estructura su intervención de la misma manera. Solo en Argentina incluye —además del *servicio de selección y vinculación digital*— el servicio de *gestión digitalizada de personal*.

Al igual que las plataformas que intervienen en los sectores de entregas a domicilio o transporte de pasajeros, las plataformas digitales que proveen servicios de trabajo doméstico y cuidados se registran como empresas de comunicación cuya función exclusiva es poner a disposición sitios web y *apps* de intercambio de servicios o compra de servicios digitales. En ningún caso se constituyen legalmente como agencias de empleo aun si el servicio de selección y vinculación de personal que proponen entra dentro de las funciones propias de esas agencias.

Entre las plataformas estudiadas se constata la existencia de dos modelos de contratación diferenciados. Por una parte, se encuentran las plataformas que propician la contratación de trabajadoras domésticas en calidad de trabajadoras independientes por pocas horas por semana (menos de ocho horas) y aquellas que proponen servicios en todas las modalidades (“cama adentro”, tiempo completo, media jornada y por horas), presuponiendo la firma de un contrato de trabajo entre la parte empleadora y la trabajadora doméstica. El uso de estos dos modelos está relacionado con las modalidades de contratación típicas del sector en cada uno de los países y los niveles de formalización, así como con las características propias de la regulación del trabajo doméstico a nivel nacional. Si bien estos cuatro países ratificaron el Convenio 189 de la OIT relativo al trabajo doméstico⁵, y la mayoría de ellos modificaron sus legislaciones nacionales según los lineamientos planteados por este, existen diferencias en el modo en el que el trabajo doméstico es definido legalmente en cada país y en los niveles de implementación de la normativa.

► **Tabla 1. Características de la relación laboral: informalidad, modalidades de contratación y duración de la jornada laboral**

	Informalidad (% del total de trabajo doméstico)	Sin retiro (% del total de trabajo doméstico)	Con retiro (% del total de trabajo con retiro en horas semanales)				
			< 20 horas	20-34 horas	35-48 horas	49-60 horas	> 60 horas
Argentina	74,3	1,1	48,9	30,2	14,8	4,0	2,1
Brasil	61,6	1,0	21,0	26,3	45,5	5,6	1,6
Chile	54,7	12,3	23,1	20,8	48,9	5,3	1,9
México	98,9	3,7	28,2	26,0	32,7	9,1	4,1

Fuente: OIT 2021a y OIT 2021b.

Esto tiene claras implicaciones respecto del ámbito de aplicación de la ley, y por consiguiente, la manera en que este tipo de actividad —tradicionalmente realizada de manera informal— se estructura.

En cuanto al uso de ciertas modalidades de contratación y niveles de formalización, estos países presentan escenarios contrastantes. En todos ellos, la casi totalidad de las trabajadoras se desempeña bajo la modalidad con retiro (es decir, que no residen en el hogar empleador), salvo en Chile donde quienes trabajan sin retiro representan el 12,3 por ciento del total de trabajadoras del sector. En este último se constata un predominio de extensas jornadas laborales: el 48,9 por ciento de las trabajadoras trabaja entre 35 y 48 horas semanales, y el 7 por ciento más de 48 horas. Lo mismo ocurre en Brasil donde el 45,5 por ciento trabaja entre 35 y 48 horas semanales y quienes trabajan más de 48 horas representan el 7,2 por ciento. En ambos países, quienes trabajan menos de 20 horas semanales representan alrededor de 22 por ciento. Argentina muestra un escenario completamente opuesto: quienes trabajan entre 35 y 48 horas semanales representan menos del 15 por ciento, y el 6,1 por ciento quienes trabajan más de 48 horas. Asimismo, quienes trabajan menos de 20 horas semanales representan casi la mitad de las trabajadoras que se desempeñan con retiro (48,9 por ciento). En México, se observa una mayor concentración

entre quienes trabajan entre 35 y 48 horas semanales (32,7 por ciento) y quienes trabajan más de 48 horas (13,2 por ciento), pero es significativo también el grupo de quienes trabajan menos de 20 horas semanales (28,2 por ciento).

Respecto de la formalización de las relaciones laborales, Chile es el país donde se observa el menor nivel de informalidad (54,7 por ciento), seguido por Brasil (61,6 por ciento). En Argentina, las trabajadoras domésticas informales representan el 74,3 por ciento. Es de destacar el caso de México donde casi la totalidad de las trabajadoras del sector trabajan en condición de informalidad. ► **Tabla 1**

El primer modelo (*contratación de trabajadoras independientes*) se presenta de manera generalizada en las plataformas de Brasil y México, dos países contrastantes tanto en relación con los marcos normativos, como respecto de sus niveles de aplicación de la ley. Mientras Brasil cuenta con un sistema de protecciones legales inscripto en la Constitución Nacional que incluye a las trabajadoras domésticas⁶, México solo recientemente comenzó a modificar su marco legal siguiendo lo establecido en el Convenio 189⁷. Es sobre este grupo que se concentra la intervención de las plataformas digitales, reproduciendo —tal como se observó en otras plataformas— maneras precarias de inserción laboral.

Dado que las trabajadoras por horas son consideradas como prestadoras independientes de servicios, no se les reconoce ningún derecho laboral y son ellas quienes deben registrarse en el sistema de seguridad social para poder tener acceso a protecciones sociales.

En el caso de Brasil, esto puede explicarse por la definición legal de trabajo doméstico que supone la prestación de un servicio *“de forma continua, subordinada, onerosa y personal sin fines de lucro a una persona o familia, en el ámbito de su domicilio residencial, por más de dos días a la semana”* (Ley Complementaria 150/2015, art. 1). Esto significa que quedan fuera de la ley aquellas trabajadoras que se desempeñan por horas para distintas personas empleadoras, denominadas *diaristas*. Tal como plantea la literatura, estas trabajadoras se desempeñan de manera informal, en condiciones laborales más precarias y con remuneraciones menores respecto de quienes trabajan a tiempo completo de manera formal (Fraga y Monticelli 2021). Si bien Brasil es uno de los pocos países latinoamericanos que tenía un marco normativo protector antes de la aprobación del Convenio 189, esta definición del campo de aplicación de la ley generó la exclusión directa de un grupo importante de trabajadoras. En este sentido, las plataformas digitales estarían contribuyendo al crecimiento progresivo de este grupo de trabajadoras excluidas de toda protección legal. Las plataformas brasileñas plantean explícitamente que ponen en relación a “los clientes” con las “prestadoras autónomas de servicios”, y proponen modelos de intervención por períodos reducidos, con un máximo de ocho horas de trabajo semanales. Si bien las trabajadoras pueden inscribirse como trabajadoras independientes bajo la categoría Microempreendedor Individual (MEI) y acceder a ciertas protecciones sociales, en la práctica, la mayoría se desempeña de manera informal.

En el caso de México, las plataformas digitales de trabajo también se concentran en el sector de trabajo por horas, ofreciendo servicios de entre tres y ocho horas semanales (Cebollada Gay 2021). Si bien en 2019, por un lado, a través de una enmienda de la Ley Federal de Trabajo se introdujo la regulación del trabajo por horas para varios perfiles de hogares empleadores; y por otro lado, por un fallo de la Corte Suprema

se instauró la inscripción obligatoria de todas las trabajadoras domésticas en el sistema de seguridad social, los niveles de informalidad siguen siendo muy elevados. En efecto, las trabajadoras que tienen una relación laboral formal son minoritarias (6,7 por ciento). Es por ello que las plataformas se apoyan en esta característica del sector para desarrollar un modelo de negocio en el que la plataforma *“no asume ningún tipo de responsabilidad por los servicios prestados”*⁸.

El segundo modelo (*basado en el establecimiento de una relación asalariada*) aparece de manera generalizada en las plataformas de Chile y Argentina donde las reformas realizadas en los últimos años han consolidado la ampliación de derechos de las trabajadoras domésticas. Asimismo, en ambos países, los Estados generaron mecanismos relativamente eficaces para lograr una mayor implementación de la normativa. Chile comenzó a modificar su marco legal en 1998, continuó entre 2007 y 2009, aprobó una ley integradora en 2014 y las últimas enmiendas tuvieron lugar en 2020⁹. Por su parte, Argentina, que contaba con uno de los regímenes especiales más antiguos de la región (aprobado en 1956), en 1999 incorporó un régimen especial de seguridad social para el sector y en 2013 introdujo un nuevo régimen laboral para el trabajo en casas particulares¹⁰. En ambos países, estas reformas fueron acompañadas por campañas de promoción de los derechos de las trabajadoras del hogar, particularmente focalizadas en la formalización de la relación laboral.

El marco regulatorio del sector en Chile es uno de los más protectores de América Latina, incluye licencia por maternidad, derecho a la seguridad social, salario mínimo, seguro de desempleo, entre otros derechos. Asimismo, el significativo nivel de formalización del sector da cuenta de un escenario particular en el que se promueven las relaciones formales de trabajo. Las plataformas digitales proponen entonces distintas modalidades de contratación (con retiro y sin retiro), por tiempo completo, parcial o por horas; y generalmente brindan información sobre el procedimiento de formalización. Incluso, tres de las plataformas que operan en Chile ofrecen —además de los servicios de selección y vinculación— servicios de gestión de personal. Asimismo, también existe una plata-

forma que aun si no ofrece gestión de personal brinda acompañamiento en el registro de la trabajadora.

En el caso de Argentina, las plataformas digitales proponen mayoritariamente prestaciones por horas, generalmente por períodos de menos de cinco horas semanales. Esto se debe a que en el sector predominan las jornadas laborales cortas. Dado que la ley reconoce como trabajadora doméstica a quien se desempeñe *“en las casas particulares o en el ámbito de la vida familiar y que no importe para el empleador lucro o beneficio económico directo, cualquiera fuere la cantidad de horas diarias o de jornadas semanales en que sean ocupados para tales labores”* (Ley 26.844/2013, art. 1), aun quienes trabajan en jornadas reducidas tienen acceso a los derechos reconocidos al conjunto de trabajadoras del sector. Esto implica que cualquiera sea el número de horas semanales trabajadas, la trabajadora debe estar inscrita en el sistema de seguridad social en tanto que asalariada del hogar empleador. La plataforma Zolvers, por ejemplo, provee además un servicio gratuito de asesoramiento para la realización de los trámites de registro de la trabajadora y un servicio pago de gestión de la relación laboral.

La comparación de la situación en estos cuatro países muestra que, si bien las plataformas digitales de trabajo doméstico y de cuidados presentan características comunes (contratación

rápida, personal garantizado, medios de pago electrónicos) desarrollan modelos distintos de negocio debido, por una parte, a los límites y las posibilidades de la legislación vigente sobre el trabajo del hogar; y por otro, a las características del sector, particularmente a los niveles de informalidad que condicionan fuertemente el modo en el que las plataformas digitales intervienen en el sector. En síntesis, el marco normativo y la estructura del sector en cada país definen las distintas oportunidades de intervención y desarrollo que tienen las plataformas de selección y vinculación digital de oferta y demanda en servicios domésticos y de cuidados.

-
- 1 Dado que no existe un registro de plataformas digitales en la región, se constituyó una base de plataformas específica para esta investigación (ver anexos 1 y 2).
 - 2 Es importante destacar que en América Latina solo Uruguay y Panamá ratificaron el Convenio sobre agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 181).
 - 3 Se denomina modalidad “sin retiro” cuando la trabajadora vive en el domicilio de la persona empleadora. Esta modalidad es también conocida como “puertas adentro” en Chile o “cama adentro” en Argentina.
 - 4 Esta es la única plataforma digital que se dedica exclusivamente a la colocación de trabajadoras extranjeras. En otras plataformas se encuentran perfiles de trabajadoras extranjeras, pero presumiblemente su estatuto migratorio no está mediado por la agencia de vinculación o tercerización.
 - 5 Argentina ratificó el Convenio 189 en 2014, Chile en 2015, Brasil en 2018 y México en 2020.
 - 6 Ley Complementar número 150 de 2015.
 - 7 La Ley Federal del Trabajo fue modificada en su capítulo XIII Personas trabajadoras del hogar (arts. 331-343) de 2019.
 - 8 Términos y condiciones de la plataforma Aliada.
 - 9 Ley 19.591 de 1998; Ley 20.255 de 2008; Ley 20.279 de 2008; Ley 20.336 de 2009; Ley 20.786 de 2014; Ley 21.269 de 2020. Para un análisis de la reforma del marco normativo ver Poblete (2018 a/b, 2022).
 - 10 Ley 26.844 de 2013 (ver Poblete 2016, 2021).



3

Caracterización del modelo de negocio de Zolvers



Campaña “Alguien Cuida”. Gorosito, I. / OIT.

La plataforma Zolvers inició sus actividades en Argentina en 2014, focalizándose en la *selección y vinculación digital* de trabajadoras domésticas, fundamentalmente abocadas a tareas de limpieza. Recientemente, incorporó servicios de reparación y mantenimiento, brindados por gasistas, electricistas, pintores, plomeros, entre otros.

En relación con el trabajo doméstico y de cuidado, la plataforma ofrece prestaciones puntuales (denominadas “por única vez”), pero también contratos de larga duración. El costo de la intermediación queda enteramente a cargo de la parte empleadora. Los puestos de trabajo propuestos a través de Zolvers tienen un valor horario que respeta (y generalmente supera levemente) los mínimos establecidos por la escala salarial de la Comisión Nacional del Trabajo en Casas Particulares¹. No obstante, la incidencia de la plataforma en las remuneraciones se restringe al período inicial de la relación laboral presentado como la *garantía de satisfacción*. Finalizada esta etapa, el nivel salarial queda sujeto a la negociación entre las trabajadoras y los hogares empleadores. Asimismo, Zolvers dispone de un mecanismo de control de las horas trabajadas, denominado “la calculadora”, que permite determinar el valor mensual de la remuneración de

la trabajadora (incluyendo además ítems como la antigüedad y el aguinaldo). La carga de las horas queda a cargo de las personas empleadoras, sin embargo, las trabajadoras tienen acceso a “la calculadora” a fin de poder verificar si la carga es correcta y tener previsibilidad de sus ingresos mensuales. Según el 85 por ciento de las trabajadoras encuestadas, este dispositivo resulta de mucha utilidad².

Además del servicio de *selección y vinculación*, la plataforma brinda, de manera independiente y como adicional, el servicio *Zolvers Pagos* (disponible para cualquier persona empleadora, aun cuando la empresa no haya intervenido en la instancia de búsqueda y contratación de la trabajadora). Este es un servicio de gestión contable y administrativa de la relación laboral; incluye la liquidación mensual de haberes según las horas trabajadas, la confección del recibo de sueldo y el pago a la trabajadora a través de una cuenta bancaria. En el caso de que la trabajadora no tenga cuenta bancaria, la plataforma facilita la apertura de una cuenta sueldo³. Así, los haberes de la trabajadora son debitados automáticamente de la cuenta bancaria de las personas empleadoras y, eventualmente, la plataforma puede proceder también al pago de las

contribuciones patronales. En este último caso, las clientas y los clientes deben habilitar a la empresa a operar con su clave fiscal personal en la página web del ente nacional de recaudación de impuestos.

De manera gratuita y por fuera del servicio *Zolvers Pagos*, la plataforma ofrece asesoramiento para realizar el trámite de registro de la relación laboral. Según sus socias fundadoras, la plataforma busca “cambiar la realidad del empleo doméstico en América Latina”⁴. En este sentido, destacan sus impactos positivos en términos de promoción del empleo registrado y la inclusión financiera de las trabajadoras, insertas en un sector en el que dominan los pagos informales y en efectivo. Con respecto a este último punto, la empresa también cuenta con un sistema de créditos que ofrece a todas las trabajadoras que encontraron un empleo a través de la plataforma (e incluso a trabajadoras por fuera de la plataforma que puedan acreditar un empleo formal). De acuerdo al relevamiento cuantitativo, más de la mitad de las trabajadoras (59 por ciento) había utilizado este recurso al menos una vez.

Uno de los atractivos de la plataforma para quienes contratan los servicios es la selección de trabajadoras “de confianza” y la *garantía de satisfacción*. En línea con lo observado por Shoenbaum (2016), al igual que otras plataformas del rubro, Zolvers promociona empleadas “verificadas”; es decir, que han pasado evaluaciones psicológicas, con chequeo de antecedentes penales y experiencias laborales previas. Como *garantía de satisfacción* ofrece también la posibilidad de “cambiar” de trabajadora si no hay satisfacción desde la parte empleadora.

Para las trabajadoras, la mayor ventaja de la plataforma pareciera ser la posibilidad de conseguir trabajo de *manera rápida*, en las *cercanías de sus hogares* y en *horarios flexibles*, permitiéndoles conciliar el trabajo con sus responsabilidades domésticas y de cuidado. La posibilidad de armar una agenda de trabajo que se ajuste a sus necesidades y posibilidades es muy valorada por las trabajadoras: el 64,7 por ciento de las entrevistadas sostuvo que la flexibilidad horaria fue lo que motivó su utilización, y el 43,3 por ciento subrayó que la plataforma facilita la búsqueda de puestos cerca de su domicilio.

Respecto de la inmediatez con la que pueden conseguirse puestos de trabajo, una trabajadora comentaba:



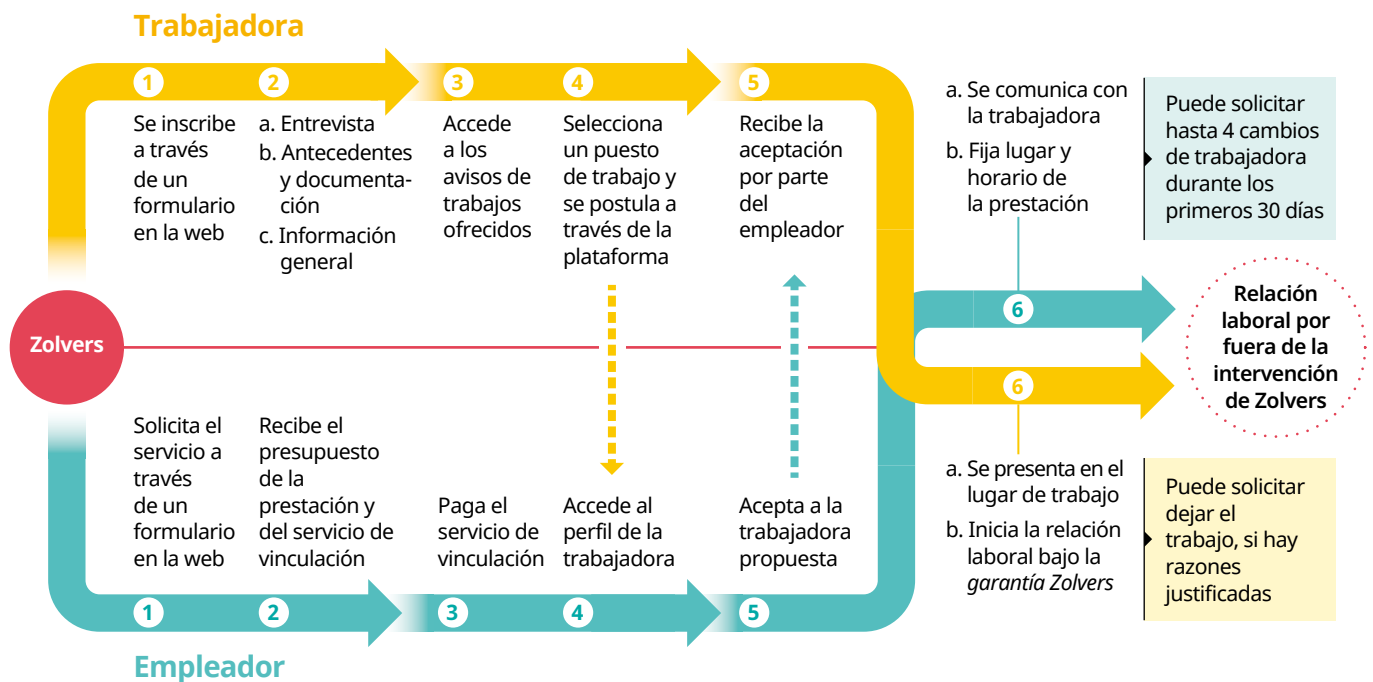
Una vez buscando trabajo, me metía a todas las páginas y una vez lo encontré. Y bueno, decía el día que vaya a la visita, a la reunión, y probé. La reunión era acá, en Saavedra, y bueno fui y ahí nomás me gustó. Además, ese mismo día me dijeron ‘bueno, ya entrás a la plataforma’ y dije bueno, probemos. Ese día llegué a mi casa, busqué, y viste que te dan a elegir los lugares cerca de tu casa, y encontré esta [empleadora] de acá nomás, del Talar. Fui y la mujer me dijo ‘bueno, dale, empezás el lunes’. Y ahí arranqué.

► **Melina**, trabajadora, 41 años, entrevista individual

Tal como subrayan las trabajadoras, la plataforma digital permite encontrar trabajos cercanos a sus propios hogares o cercanos entre sí, acortando así los tiempos de traslado. Sin embargo, la posibilidad de conseguir trabajos cercanos a su domicilio presenta algunas limitaciones según el lugar de residencia dado que la mayoría de los trabajos ofrecidos en la plataforma se sitúan en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) y la mayor parte de las trabajadoras vive en el Gran Buenos Aires (GBA). Por consiguiente, las trabajadoras entrevistadas que viven en CABA trabajan dentro de la ciudad (92,2 por ciento). En cambio, entre quienes viven en GBA, solo el 16,2 por ciento trabaja en GBA. Entre quienes viven y trabajan en GBA, el 32,2 por ciento trabaja en el mismo partido en el que reside. No obstante, según cuentan las trabajadoras, el dispositivo de ofertas de trabajo a través de la plataforma digital, aun cuando implique desplazamiento desde el GBA a CABA, habilita la concentración de puestos en áreas específicas de dicho distrito (“yo trabajo siempre por acá, Belgrano, Palermo”; “tengo cuatro casas en Villa Urquiza”).

También, estas herramientas posibilitan la elección de puestos según disponibilidad de tiempo, lo que contribuye a optimizar la organización de las jornadas y las semanas laborales. La mayoría de las trabajadoras entrevistadas (64,7 por ciento) valora que la plataforma facilite

► Gráfico 3. **Procedimiento de intervención de Zolvers en la selección de trabajadoras, y vinculación de trabajadoras y personas empleadoras**



Fuente: elaboración propia.

la gestión de horarios de trabajo flexibles. A través de estas herramientas, las trabajadoras pueden “sumar casas” en función de los días y horarios que dejan libres otros puestos de trabajo. Así, algunas de las entrevistadas llegan a trabajar en hasta nueve casas, en puestos de entre cinco y cuatro horas semanales o quincenales. Esas modalidades de trabajo requieren una organización intensa que es facilitada (y promovida) por las herramientas de búsqueda de empleos que ofrece la plataforma digital. En palabras de una trabajadora:

Entonces eso es lo que tiene Zolvers que vos podés elegir el rango que vos quieras, los días que vos quieras porque tenés para elegir, entonces ahí te manejas vos, vos te organizás, vos te manejas, eso está buenísimo, no es que te imponen ellos, eso está buenísimo.

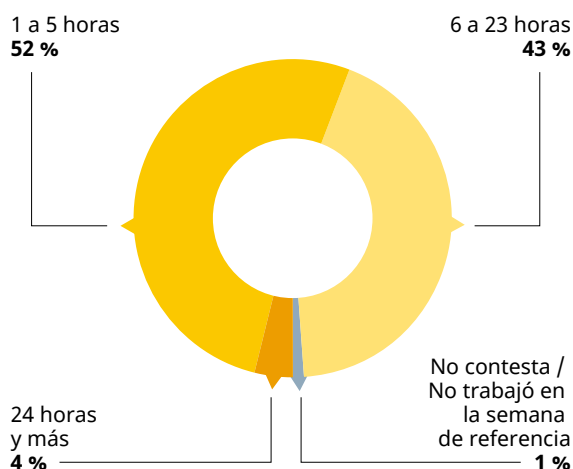
► Julia, trabajadora, 52 años, entrevista individual

Para las trabajadoras, el procedimiento de incorporación a la plataforma se inicia con la ins-

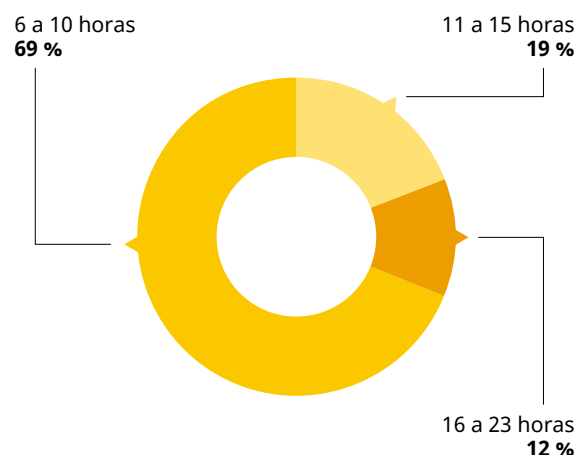
cripción a través del formulario que aparece en la página web de Zolvers. Luego, la plataforma las contacta para que asistan a una reunión en la que les hace una entrevista, recupera la documentación requerida (fotocopia del documento de identidad, contactos de recomendaciones y antecedentes penales), les brinda la información relativa al uso de la plataforma, el tipo de servicios (limpieza en casas particulares y en oficinas, tareas de cuidados, cocina, etc.) y los mecanismos de contratación y pago. ► Gráfico 3

Según las trabajadoras, al día siguiente pueden acceder a los avisos de trabajos ofrecidos, que incluyen el tipo de tarea, la zona en la que se encuentra el domicilio, los días y las horas de trabajo, y el salario propuesto. Esto permite a las trabajadoras elegir los puestos que le resulten más convenientes y tienen constantemente la posibilidad de revisar los avisos con ofertas de trabajo.

Para las personas empleadoras, el procedimiento comienza también al completar el formulario en la página web, en el que deben indicar el tipo de servicios que buscan, días y horas de

► **Gráfico 4. Tramos de dedicación horaria en puestos totales Zolvers**

Fuente: relevamiento UNGS/AFD, 2020.

► **Gráfico 5. Tramos de dedicación horaria dentro de los puestos Zolvers de entre 6 y 23 horas semanales**

Fuente: relevamiento UNGS/AFD, 2020.

trabajo, y domicilio. Luego Zolvers se comunica por correo electrónico y les envía un estimativo del monto correspondiente al sueldo de la trabajadora y del costo del servicio de selección y vinculación brindado. Si la clienta o el cliente decide proceder, tiene que pagar el servicio para que su aviso sea publicado.

Cuando la trabajadora encuentra entre los avisos un puesto que le resulta conveniente, se “postula” a través de la plataforma. A partir de ese momento, el puesto deja de ser visible para el resto de las trabajadoras. La parte contratante recibe entonces un correo electrónico con los datos de la trabajadora, su perfil y recomendaciones. Si acepta a la trabajadora, ella recibe una confirmación por parte de Zolvers. Luego, la parte empleadora tiene que contactar directamente a la trabajadora para fijar el día de inicio de la prestación y enviar información sobre el domicilio. Cuando la trabajadora se presenta en el domicilio del hogar empleador, ambas partes discuten los términos de la contratación (modo de pago —efectivo, transferencia, mensual, diario—, registro de la trabajadora, etc.). Si llegan a un acuerdo, la trabajadora avisa a Zolvers para que se inicie la “Garantía Zolvers”. En esa primera instancia de contacto, o luego de las primeras semanas, quien emplea puede pedir a Zolvers hasta cuatro cambios de trabajadora si no está conforme con el servicio. En ese

momento, su oferta de trabajo vuelve a ser publicada, y puede elegir otra trabajadora, sin que esto represente un cargo suplementario. En el caso de que la trabajadora no esté conforme con el trabajo, tiene que escribir a la plataforma para explicar por qué decide abandonarlo. Si la plataforma considera que el abandono está justificado por causa de comportamientos inapropiados de quien contrata los servicios, la trabajadora no es sancionada y puede postularse a otro puesto de trabajo. De todas maneras y tal como se analizará más adelante, en los hechos, las trabajadoras relatan ser frecuentemente sancionadas cuando dejan un puesto. La situación implica que se les bloquea el acceso a los avisos de trabajo por unas semanas.

Modalidades de contratación⁵

En cuanto a las modalidades de contratación, al igual que la mayor parte de las plataformas latinoamericanas que intervienen en el sector, las ofertas de trabajo que pasan a través de Zolvers se caracterizan por una baja carga horaria. También se publican trabajos “por única vez”, que las trabajadoras generalmente utilizan para incrementar sus ingresos.

Del total de los puestos relevados entre las trabajadoras de Zolvers (esto es, de la suma de los

distintos puestos de cada trabajadora encuestada), el 52 por ciento corresponde a puestos de hasta cinco horas semanales, el 43 por ciento a puestos entre seis y 23 horas semanales y tan solo el 4 por ciento corresponde a puestos de 24 horas (o más) de trabajo semanales para un mismo empleador⁶. ► **Gráfico 4**

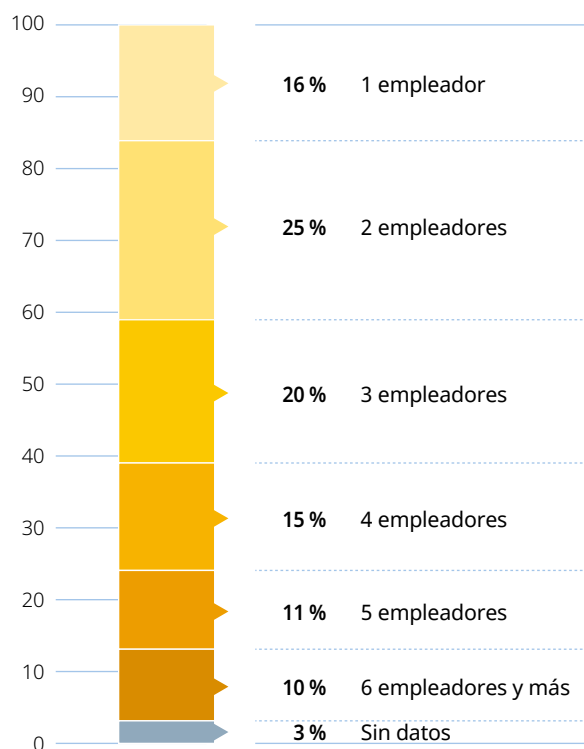
Al desagregar el conjunto de puestos entre seis y 23 horas, se observa el predominio de los puestos de entre seis y diez horas que representan el 69 por ciento. Los puestos de entre 11 y 15 horas representan el 19 por ciento y los de 16 a 23 horas semanales el 12 por ciento. ► **Gráfico 5**

A pesar de la contratación en puestos de pocas horas, las trabajadoras de Zolvers tienen extensas jornadas de trabajo. Al tomar en cuenta el conjunto de los puestos de trabajo, se constata que el 12 por ciento de las trabajadoras tienen jornadas de más de 40 horas semanales; el 30 por ciento entre 24 y 40 horas; el 36 por ciento entre 11 y 23 horas; y finalmente, solo el 21 por ciento trabaja menos de diez horas semanales. La sumatoria de puestos de trabajo se observa claramente a través del número de personas empleadoras. Las trabajadoras de Zolvers trabajan en promedio para 3,3 empleadores, cuando las trabajadoras domésticas a nivel país lo hacen para 1,5 empleadores.

Si bien el 16 por ciento de las trabajadoras se desempeña en un solo hogar y una de cada cuatro de las trabajadoras encuestadas trabaja en dos casas, quienes trabajan para tres hogares representan el 20 por ciento; quienes trabajan en cuatro casas, el 15 por ciento; el 11 por ciento se desempeña en cinco casas; y el 10 por ciento trabaja en seis o más domicilios. Esto significa que entre las trabajadoras de Zolvers el 55,4 por ciento tiene tres o más empleadores. ► **Gráfico 6**

En contraste, en el sector en general⁷, el 75 por ciento de las trabajadoras se desempeña en un único hogar, el 14 por ciento trabaja para dos empleadores y solo el 11 por ciento lo hace para tres o más empleadores. Esta acumulación de puestos de baja carga horaria tiene distintas implicancias: posibilita extensas jornadas de trabajo con horarios adaptados a las responsabilidades de cuidado de las trabajadoras, al mismo tiempo que se traduce en un aumento del número de emplea-

► **Gráfico 6. Acumulación de puestos de trabajo entre las trabajadoras de Zolvers**

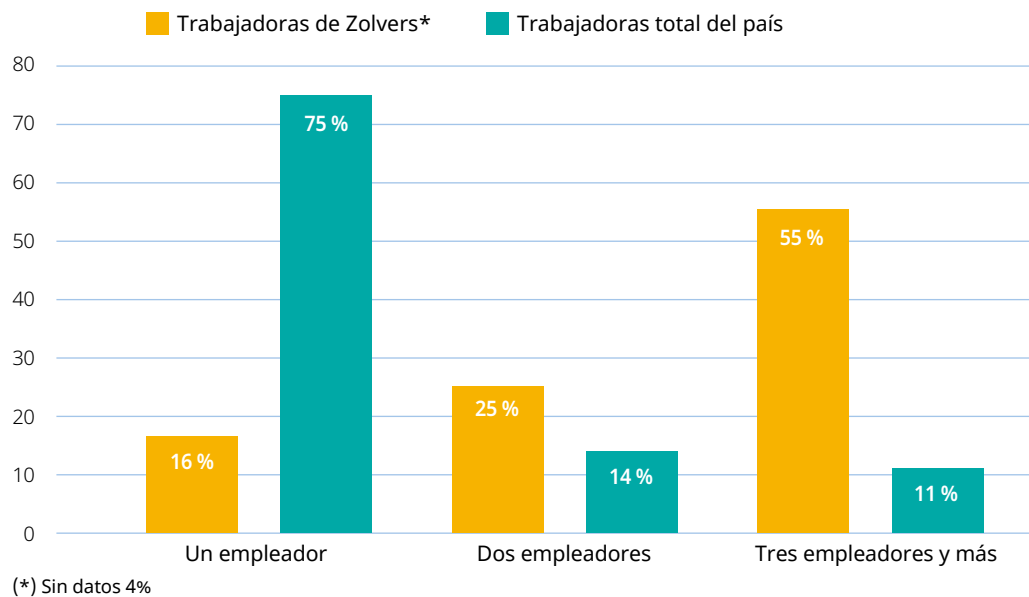


Fuente: relevamiento UNGS/AFD, 2020.

dores con quienes es necesario negociar las condiciones de trabajo. ► **Gráfico 7**

A fin de contrastar la dedicación horaria de estas trabajadoras con la dedicación de las del sector en su conjunto, es necesario focalizar la comparación en la ocupación principal (definida como la que demanda más horas) dado que este es el dato que releva la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) en Argentina. Así, aun cuando se considera solamente la ocupación que más horas insume, las trabajadoras de Zolvers triplican las jornadas de hasta cinco horas semanales respecto del conjunto de las trabajadoras domésticas del país. Como contracara, las contrataciones mensualizadas (de 24 horas y más) tan solo representan al 7 por ciento de las trabajadoras de la plataforma cuando el 36 por ciento de las

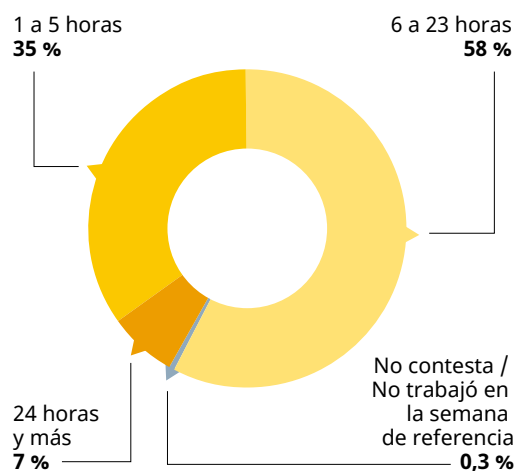
► **Gráfico 7. Acumulación de puestos de trabajo**
(trabajadoras de Zolvers y trabajadoras del total del país)



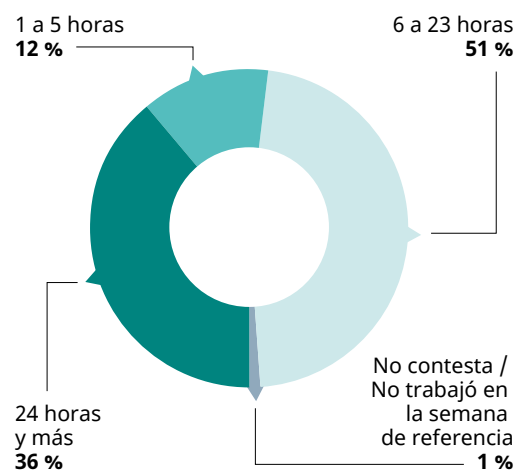
Fuente: relevamiento UNGS/AFD, 2020. EPH, IV trimestre 2019.

► **Gráfico 8. Tramos de dedicación horaria en la ocupación principal de servicio doméstico** (trabajadoras de Zolvers y trabajadoras del total del país)

► **Puesto principal trabajadoras Zolvers**



► **Puesto principal trabajadoras total del país**



Fuente: relevamiento UNGS/AFD, 2020. EPH, IV trimestre 2019.

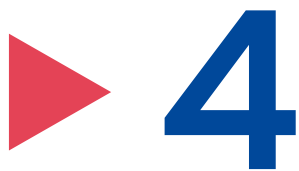
trabajadoras domésticas a nivel nacional se desempeña en este tipo de puestos. ► **Gráfico 8**

El modelo de contratación “*pocas horas para muchos empleadores*” parece tensionar dos dinámicas opuestas: la disminución del nivel de dependencia económica con cada hogar empleador y la imposición de múltiples negociaciones en torno a las condiciones laborales. Dado que cada puesto de trabajo representa económicamente solo una proporción de los ingresos de las trabajadoras, y como además la plataforma ofrece puestos de manera constante, las trabajadoras de Zolvers tienen menos dificultades para abandonar un puesto en el que las condiciones laborales no sean apropiadas. El hecho de que los puestos resulten tan fácilmente intercambiables permite que las trabajadoras puedan priorizar aquellos hogares donde se respetan sus derechos.

Sin embargo, la fragmentación horaria, con la pluralidad de hogares contratantes que conlleva,

multiplica las instancias de negociación entre hogares empleadores y trabajadoras; negociaciones en las que las trabajadoras se encuentran ciertamente en una posición extremadamente débil para imponer sus prioridades y necesidades. En este sentido la literatura sobre trabajo doméstico remunerado da cuenta de las tensiones relativas a la negociación de los horarios, las tareas, las remuneraciones y el reconocimiento de los derechos laborales debido a la asimetría social sobre la cual se asienta esta relación laboral (Gorbán y Tizziani 2018, Pereyra 2017).

-
- 1 Las últimas actualizaciones salariales pueden verse en <https://www.afip.gob.ar/casasparticulares/categorias-y-remuneraciones/lugar-y-plazo.asp>
 - 2 Relevamiento UNGS/AFD 2020.
 - 3 El 57,6 por ciento de las trabajadoras entrevistadas declararon no tener una cuenta bancaria antes de ingresar a la plataforma.
 - 4 Entrevista a una de las fundadoras de la empresa disponible en: <https://www.lanacion.com.ar/economia/empleos/cecilia-retegui-de-zolvers-7-de-cada-10-empleadas-domesticas-esta-en-negro-nid214283>
 - 5 Los gráficos relativos a los puestos en Zolvers dan cuenta de aquellos que las trabajadoras declararon tener antes del período de aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) impuesto por la pandemia por COVID-19 a partir de marzo de 2020. En efecto, la encuesta UNGS/AFD (2020) indagó sobre las características de los puestos de trabajo antes y después de marzo de 2020. La utilización de información correspondiente a puestos previos a la pandemia permite brindar un panorama del sector en época de “normalidad”, atendiendo a las profundas implicancias que tuvo esta etapa de emergencia sanitaria en el sector.
 - 6 Se utiliza aquí el corte de 24 horas semanales dado que en términos administrativo-contables es el que delimita la modalidad de trabajo “por hora” del pago mensualizado de haberes. El relevamiento realizado incluyó a las trabajadoras activas dentro de la plataforma, insertas en puestos regulares (no se recabó información de los puestos “por única vez”).
 - 7 Como ya se señaló, los puestos Zolvers relevados corresponden a la situación prepandemia, es por ello que se comparan con la situación del sector en su conjunto a finales de 2019 (IV trimestre de la EPH).



Perfil de las trabajadoras de Zolvers

El perfil de las trabajadoras domésticas que utilizan esta plataforma digital presenta algunas particularidades, en especial en relación con: a) la edad, b) el nivel de estudios; c) el origen migratorio; d) la situación laboral previa al ingreso en la plataforma; e) las experiencias laborales anteriores y f) la composición del grupo familiar (y las responsabilidades de cuidado en particular)¹.

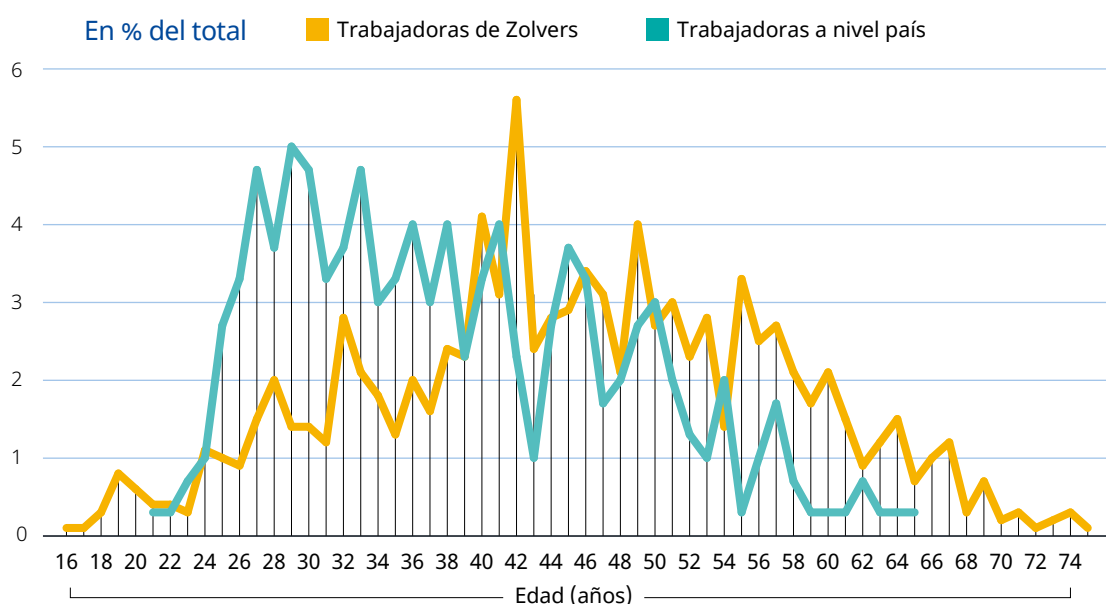
En lo que atañe a la edad, y en línea con lo que se observó para las trabajadoras y los trabajadores de plataforma en general (Madariaga *et al.* 2019), se trata de una fuerza laboral relativamente joven, sobre todo si se la compara con el conjunto de las trabajadoras del sector. Como se observa en el ► **Gráfico 9**, la distribución etaria de las trabajadoras de Zolvers tiende a concentrarse en el margen izquierdo —donde se ubican las edades más tempranas—, especialmente en el tramo que va de los 20 a los 40 años. Las trabajadoras domésticas del país, por su parte, exhiben una distribución más inclinada hacia el centro y el margen derecho, en línea con las edades

centrales y avanzadas. También es interesante notar que las trabajadoras del sector en general —en sintonía con lo que se insinúa en principio como perfil más vulnerable— están presentes desde edades tan tempranas como los 16 años hasta edades muy avanzadas, observándose trabajadoras de hasta 77 años. Las trabajadoras de plataforma, por su parte, ocupan un rango etario más acotado, entre los 20 y los 66 años. ► **Gráfico 9**

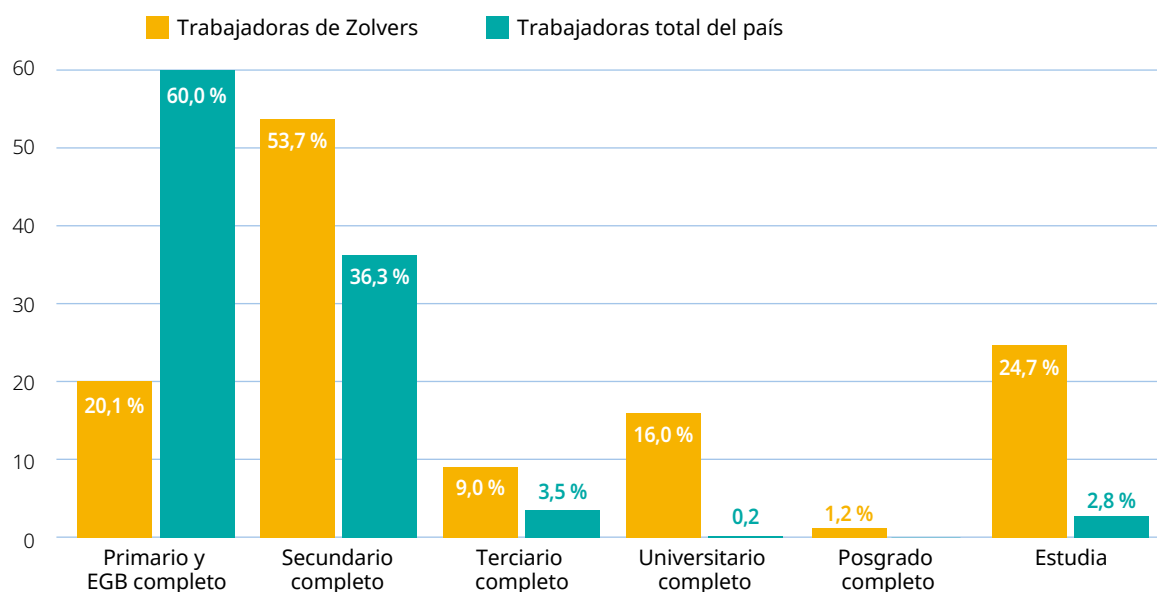
Volviendo a la composición relativamente más joven de las trabajadoras de Zolvers, es dable pensar que las habilidades digitales requeridas para utilizar este tipo de plataformas probablemente resultan más asequibles para este perfil etario, así como también para quienes exhiben mayores niveles de instrucción.

En efecto —y en coincidencia con otro fenómeno habitualmente observado en las plataformas digitales de trabajo (OIT 2021c)— las trabajadoras de Zolvers presentan niveles de educación

► **Gráfico 9. Distribución etaria de las trabajadoras domésticas**
(a nivel país y de las trabajadoras de Zolvers)



Fuente: relevamiento UNGS/AFD, 2020. EPH, IV trimestre 2019.

► **Gráfico 10. Trabajadoras de Zolvers y trabajadoras a nivel país, según nivel educativo**

Fuente: relevamiento UNGS/AFD, 2020. EPH, IV trimestre 2019.

formal significativamente más elevados respecto de quienes se desempeñan en la versión “tradicional” de la ocupación. En el total del país, solo el 36,3 por ciento del total de trabajadoras tiene estudios secundarios completos, mientras que el 53,7 por ciento de las trabajadoras que utilizan Zolvers terminaron el secundario. La proporción de quienes realizaron estudios de nivel terciario es casi tres veces mayor dentro de las trabajadoras de Zolvers que en el conjunto de trabajadoras del sector. Lo que resulta más significativo es el alto porcentaje de trabajadoras de la plataforma con estudios universitarios (16 por ciento). Incluso, 1 por ciento realizó cursos de posgrado. Asimismo, un cuarto de las trabajadoras encuestadas concurría a un establecimiento educativo en el momento de la realización de la encuesta. En contraste, en el sector en general, solo 2,8 por ciento de las trabajadoras domésticas estudia. ► **Gráfico 10**

En cuanto al lugar de procedencia, en el sector en general la proporción de trabajadoras mi-

grantes alcanza el 28,8 por ciento, mientras que es del 46,8 por ciento entre las trabajadoras de Zolvers.

Lo que varía significativamente es el lugar de origen. Mientras que en el conjunto de trabajadoras domésticas del país quienes migraron dentro de Argentina (desde zonas rurales o ciudades más pequeñas a grandes urbes) representan el 17,4 por ciento, y quienes provienen de otros países (generalmente limítrofes) alcanzan el 11,4 por ciento², entre las trabajadoras de Zolvers, las primeras representan el 11,8 por ciento y las segundas el 35 por ciento.

Dentro del universo de trabajadoras de Zolvers, las migrantes de Venezuela representan el 18 por ciento del total, las procedentes de Paraguay el 7 por ciento, de Perú el 5 por ciento, el 2 por ciento de Bolivia y el 1 por ciento de Colombia. Cabe señalar además, que los altos niveles de estudios observados más arriba están influidos por trabajadoras venezolanas, entre

quienes el 84 por ciento completó estudios terciarios o universitarios. ► **Gráfico 11**

Otro rasgo característico de las trabajadoras de Zolvers es el tipo de experiencias laborales previas: en el 42 por ciento de los casos son experiencias registradas, ya sea en tanto asalariadas o monotributistas³.

Al observar la situación en la que se encontraban antes de utilizar la plataforma, un poco más de la mitad (54 por ciento) de las trabajadoras afirmó que trabajó como asalariada no registrada y el 39 por ciento se desempeñó en un puesto asalariado registrado. Un pequeño grupo entre las trabajadoras de Zolvers se desempeñó como cuentapropista (7 por ciento) antes de ingresar a la plataforma y dentro de ese grupo el 30 por ciento trabajó registrada como monotributista. ► **Gráfico 12**

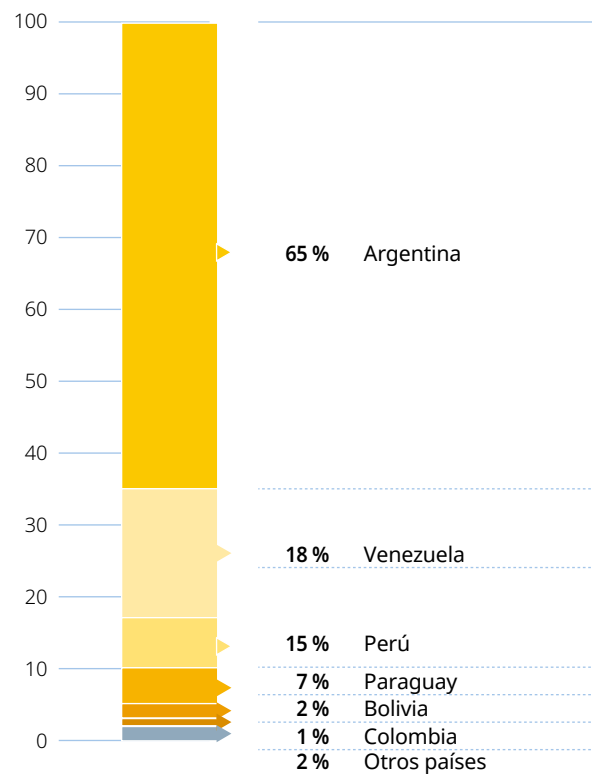
Cuando decidieron inscribirse en Zolvers, el 50 por ciento de las trabajadoras estaba trabajando, el 46 por ciento no tenía trabajo y estaba buscando, y el 4 por ciento no tenía ni buscaba trabajo. Es decir que, para la mitad de las trabajadoras entrevistadas, la inserción en la plataforma tiene por objeto completar otros ingresos, y para la otra mitad representa su única inserción laboral. ► **Gráfico 13**

Entre quienes no tenían trabajo, el 36,7 por ciento manifestó que no podía encontrar un puesto que se ajustase a sus necesidades y posibilidades. Entre quienes estaban trabajando, el 26,7 por ciento declaró que buscaba completar sus ingresos.

Cuando se analizan las características de las ocupaciones que tenían las trabajadoras antes de entrar a la plataforma, se observa que dentro del total de trabajadoras asalariadas (registradas y no registradas), el 50,4 por ciento se había desempeñado como trabajadora doméstica antes de ingresar a la plataforma y el 49,6 por ciento no había ejercido esta ocupación⁴.

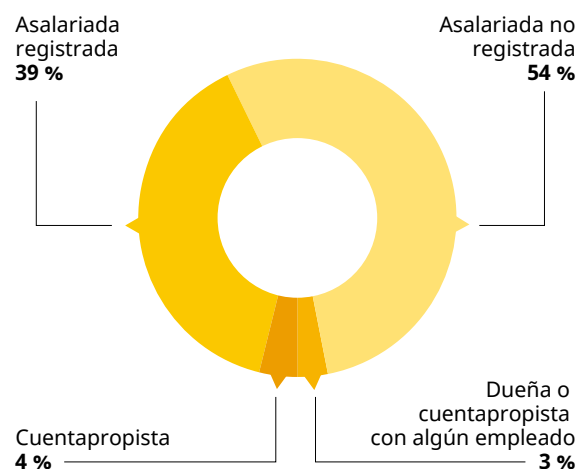
Estos datos sugieren que la utilización de la aplicación implicaría un “filtro” respecto del perfil de las trabajadoras domésticas que la utilizan, dado que en la plataforma digital se concentraría un

► **Gráfico 11. Trabajadoras de Zolvers, según lugar de procedencia**



Fuente: relevamiento UNGS/AFD, 2020.

► **Gráfico 12. Situación previa al ingreso en la plataforma Zolvers**



Fuente: relevamiento UNGS/AFD, 2020.

segmento relativamente mejor posicionado de trabajadoras: más educadas y con experiencias formales de trabajo (en el servicio doméstico o en otros sectores de actividad). Sin embargo, cuando observamos la situación de las trabajadoras con respecto a la provisión de ingresos en sus hogares, se evidencia la vulnerabilidad en la que se encuentran muchas de las trabajadoras que utilizan Zolvers.

En relación con su posición en el hogar y su capacidad de provisión de ingresos, la situación de las trabajadoras de Zolvers se asemeja al conjunto de trabajadoras del sector: el 44,2 por ciento del total de trabajadoras del país es jefa de hogar y el 46,4 por ciento de trabajadoras de Zolvers lo es también. Esto sugiere que las inserciones laborales de pocas horas no se corresponden necesariamente con trabajos complementarios, sino que la suma de estas tiende a erigirse como la ocupación principal de estas mujeres. ► **Gráfico 14**

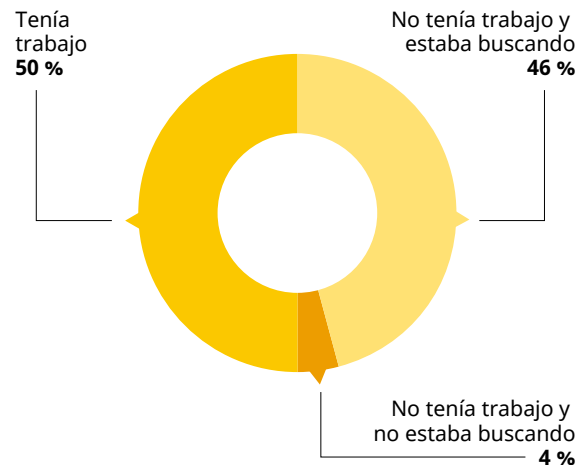
Respecto de la composición familiar, las trabajadoras que utilizan Zolvers tienen menos responsabilidades de cuidado⁵ (32,7 por ciento) que las trabajadoras a nivel país (69 por ciento). A pesar de ello, el 71,6 por ciento de las trabajadoras de la plataforma que tenían este tipo de responsabilidades declaró ser la principal cuidadora de sus dependientes. Es por ello que la posibilidad de ajustar los horarios de trabajo a las responsabilidades de cuidado en el hogar que ofrece la plataforma representa una de las principales motivaciones para utilizar la plataforma. ► **Gráfico 15**

Según comentaba una trabajadora entrevistada:

Yo busco [empleos] cerca de mi casa, es lo primordial, que sea a un horario digamos a la mañana, ya con eso a mí me sirve, porque como tengo el nene de tres años, no puedo ir lejos, entonces yo busco cerca de mi casa. (...) Por lo general el más chico se queda con mi mamá, yo me baso en eso, porque si no los pueden cuidar yo no puedo salir a trabajar.

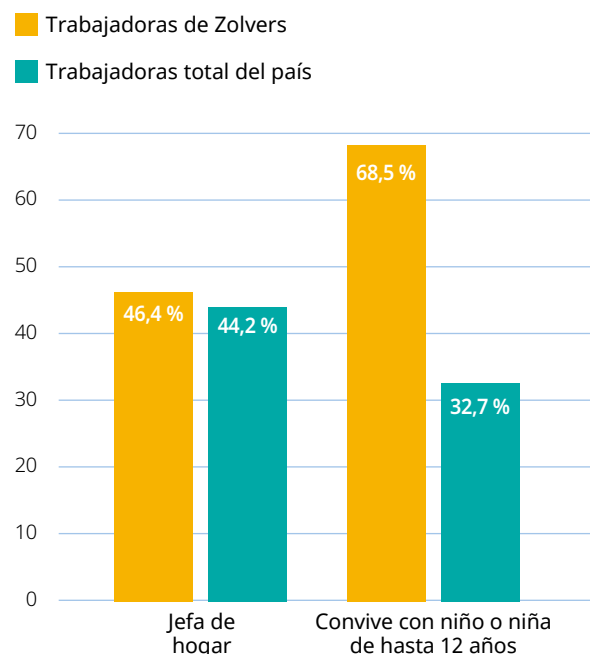
► **Mariana**, trabajadora, 39 años, tres hijos de 22, 11 y 3 años, entrevista individual

► **Gráfico 13. Situación laboral antes de ingresar a la plataforma digital**



Fuente: relevamiento UNGS/AFD, 2020.

► **Gráfico 14. Porcentaje de trabajadoras que conviven con al menos un niño o una niña de hasta 12 años**



Fuente: relevamiento UNGS/AFD, 2020. EPH, IV trimestre 2019.

En este sentido, la manera en la que a través de la plataforma pueden organizarse jornadas laborales parciales y con horarios distintos resulta crucial para que las trabajadoras con responsabilidades familiares puedan insertarse laboralmente. Esto también permite conciliar trabajo con estudio, en situaciones vistas como transitorias.

-
- 1 Para caracterizar las dimensiones a, b, c y f (edad, nivel de estudios, condición migratoria y composición del grupo familiar) resulta interesante poder comparar el universo de trabajadoras de Zolvers con el sector en general, considerando que existen datos que lo permiten. En cuanto a las dimensiones d y e (situación laboral previa al ingreso a la plataforma y experiencias laborales anteriores) se utilizaron exclusivamente los datos del Relevamiento UNGS/AFD 2020.
 - 2 Los datos corresponden al IV trimestre 2019, Encuesta Permanente de Hogares (EPH) del INDEC.
 - 3 En Argentina, las trabajadoras y los trabajadores independientes de bajos ingresos tienen la opción de “formalizar” su situación inscribiéndose en el Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes (popularmente conocido como “monotributo”). Se trata de un esquema que concentra en un único tributo el componente previsional (aportes de jubilación y al sistema de salud mediante obras sociales) y el impositivo. Si bien esta herramienta permite el registro del trabajo por cuenta propia e implica su inclusión en algún esquema de protección social, resulta muy básica y presenta carencias, sobre todo frente al tipo de esquema al que acceden las personas trabajadoras asalariados (para más detalle ver Deux Marzi y Hintze 2014).
 - 4 De acuerdo a la información cualitativa entre quienes no ejercían esta ocupación con anterioridad se observan situaciones disímiles. Por un lado, muchas migrantes venezolanas ejercían ocupaciones técnicas o profesionales en su país de origen. Por otro lado, entre las trabajadoras locales algunas habían perdido empleos asalariados en sectores afectados por la pandemia (comercios y bares o restaurantes, por ejemplo). Por último, otro subgrupo se encontraba inactivo por falta de opciones de trabajo con horarios flexibles o realizaba pequeños trabajos informales por cuenta propia (elaboración y venta de comidas, reventa de distintos artículos, etc.).
 - 5 La responsabilidad de cuidado está definida por la existencia o no de niños o niñas de menos de 12 años en el hogar.

 5

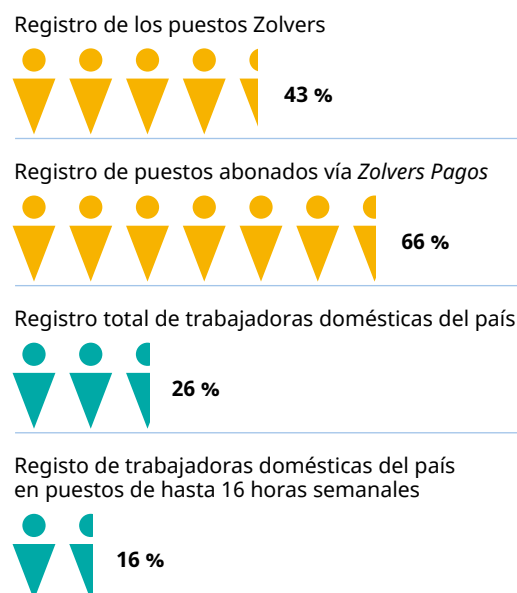
**Análisis de las experiencias en torno
a la formalidad en el marco de las
plataformas digitales de cuidado**

Tal como se señaló en el capítulo 2, en muchos casos es posible pensar que la intermediación de las plataformas digitales en este sector podría contribuir a estandarizar condiciones laborales e incentivar el registro, especialmente cuando estas ofrecen servicios tales como el de gestión digitalizada de personal y el pago electrónico de salarios y cargas sociales (Ticona y Mateescu 2018, Trojansky 2020, Digital Future Society 2021). El caso de Zolvers —que ofrece estos servicios— resulta ilustrativo al respecto. Según la encuesta UNGS/AFD (2020), en el período previo a la pandemia por COVID-19, la incidencia del registro en los puestos obtenidos a través de la plataforma era significativamente mayor que en el conjunto del sector: el registro alcanzaba 40 por ciento de los puestos Zolvers mientras que, de acuerdo con los datos de la EPH para ese mismo período, tan solo el 26 por ciento de las trabajadoras del sector reportaba estar registrada¹. Esta diferencia aumenta al considerar a las trabajadoras en puestos de bajas cargas horarias, que son los que prevalecen ampliamente en la plataforma. En efecto, en el caso de las trabajadoras del total del país que se desempeñaban en puestos de menos de 16 horas semanales, la tasa de registro era de apenas el 16 por ciento².

Entre las prestaciones ofrecidas por la plataforma, la utilización de *Zolvers Pagos* parece estar directamente relacionada con esta mayor incidencia del registro. Así, en el segmento de trabajadoras contratadas mediante este sistema (que al momento de la encuesta se correspondía con el 37 por ciento de los empleos gestionados por Zolvers), la formalización de las relaciones laborales alcanzaba 67 por ciento de los puestos relevados. ► **Gráfico 15**

La indagación cualitativa entre personas empleadoras y trabajadoras (► **Anexo 1**) permite identificar la forma en que el modelo de negocio de la empresa contribuye a efectivizar la intención preexistente de registrar o bien a construirla allí donde no existía. Asimismo, habilita también a identificar situaciones en las que la injerencia de la plataforma puede repercutir en forma negativa sobre la potencial formalización de las empleadas.

► **Gráfico 15. Tasas de registro según pertenencia a Zolvers, utilización del servicio *Zolvers Pagos* y cantidad de horas de trabajo** (situación previa a la pandemia)



Fuente: relevamiento UNGS/AFD, 2020. EPH, IV trimestre 2019.

El rol de las plataformas en el acompañamiento y el moldeado de las decisiones de registro

Aun cuando no se cuenta con datos generalizables al respecto, es dable suponer que las personas empleadoras que optan por contrataciones mediante plataformas pueden encontrarse más propensas a registrar dado el “rastreo digital” que deja este tipo de intermediación (Trombetta *et al.* 2021). No obstante, el caso argentino muestra, por un lado, que no se trata de una asociación lineal (como se desprende del ► **Gráfico 15**, la porción de contratos informales continúa siendo significativamente alta) y por otro, aun cuando pudiera existir una mayor propensión a registrar por parte de las personas empleadoras, ello no implica que la empresa no realice un aporte en este sentido, sobre todo cuando se trata de lidiar con el trámite burocrático de la formalización.

Tal como señala José —uno de los pocos empleadores adultos mayores entrevistados— la

existencia del servicio de registro gratuito de la trabajadora que provee la plataforma lo impulsó a hacer frente a un trámite con el que no estaba familiarizado:



Es que en la modalidad tradicional uno siempre contrataba en negro y la verdad que éticamente me parece serio contratar en blanco pero (...) usando una expresión que usan los chicos ahora (...) me daba 'paja' esto de ir a hacer el registro [risas del grupo] y toda la historia (...) para mí fue eso que me decidió, que se hacen cargo.

► **José**, empleador, 72 años, registra a la trabajadora, grupo 3

Muy particularmente, la herramienta *Zolvers Pagos* se presenta como la "solución perfecta" frente a los resquemores que generan los trámites burocráticos y/o el tiempo o la dedicación que pueden requerir. En este sentido, las personas empleadoras remarcan que, por un costo mensual percibido como bajo, la empresa "se ocupa de todo". Ello implica no solo el alta de la trabajadora sino también los trámites sistemáticos posteriores que requieren los aportes patronales, el abono de salarios y la confección de recibos de sueldo:



Poner a alguien en blanco te da seguridad frente a todo lo que está pasando, hoy en día el trabajo en negro te puede llevar a unos juicios extremadamente engorrosos (...) Ahora bien, pasar por toda lo que es la burocracia para alguien como yo, que no conoce... ¿para qué? Ahí es donde entra *Zolvers* y decís: bueno, por un precio me saco todo esto de encima y me siento tranquilo.

► **Tomás**, empleador, 25 años, registra a la trabajadora, grupo 3



Para mí siempre fue condición que esté registrada la trabajadora (...) pero esto te simplifica un montón (...) es unificar (...) porque se descuenta todo junto, aportes, todos los servicios juntos, entonces no me tengo que acordar de que tengo que pagar esto,

lo otro. Vos decime cuánto es a fin de mes y listo, descontámelo y encargate de pagarle.

► **Martín**, empleador, 40 años, registra a la trabajadora, grupo 1

De forma casi unánime, las personas empleadoras que utilizaban este servicio al momento de la entrevista no dudaron en ponderar la practicidad de un sistema que "libera", "despreocupa" y "simplifica" ("yo lo uso, y de nuevo, es caja cerrada para mí, me simplifica todo"; "me lo hacen todo por débito automático, de mi cuenta de banco, así que yo me libero de todo"; "yo lo hago todo por ahí, para mí es automático, pongo las horas, los días, me genera el recibo, me descuenta lo de AFIP, me despreocupo"; me desentiendo de todo, es algo menos en que pensar, la verdad que está buenísimo").

De hecho, algunos empleadores y algunas empleadoras reconocen que la plataforma (a través del servicio de *Zolvers Pagos* en particular) incidió directamente en la decisión de registrar. Ante la pregunta de la moderadora sobre si tuvieron un punto de quiebre donde dijeron "ey, ¿tengo que registrar a la trabajadora?", una empleadora respondió:



Mirá, en mi caso me pasó cuando contraté *Zolvers* y me ofrecieron el servicio [*Zolvers Pagos*] (...) ahí me di cuenta de que es lo que corresponde (...) y para mí fue una solución (...) y yo me libero de todo (...) está muy bueno.

► **Doris**, empleadora, 79 años, registra a la trabajadora, grupo 1

Entre las personas empleadoras más jóvenes este servicio que ofrece la plataforma se incluye en un repertorio más amplio de utilización de aplicaciones para resolver temas cotidianos:



Me la paso laburando y quiero resolverlo apretando la menor cantidad de botones posibles, de la misma forma que resuelvo muchas veces la comida a la noche pidiendo un *Rappi* [se refiere a una plataforma de reparto a domicilio], resuelvo con dos o tres clics, con algo que me da la claridad de cuánto va a salir (...) de hecho, ojalá hubiera un servicio de 'Zolvers insumos' que yo no

tenga que comprar nada de limpieza, que la persona ya venga con eso, o que me hagan el delivery una vez al mes, sería básicamente como ya sentarme en la silla y que todo pase.

► **Kevin**, empleador, 27 años, registra a la trabajadora, grupo 1

Siguiendo a Kevin, *“la claridad de cuánto va a salir”* también se constituye como un aspecto importante en la aceptación de este servicio. En tal sentido, las usuarias y los usuarios de *Zolvers Pagos* resaltan la importancia de que la empresa les envíe un correo electrónico mensual chequeando las horas trabajadas por la empleada, el importe final a pagar y la fecha de débito:

■ ■ Ahí Zolvers es muy prolijo porque te manda un mail diciendo: ‘controle la cantidad de horas’, todas las veces, todos los meses antes de pagar me dice (...) y después me dice que me van a debitar en tal fecha el importe.

► **José**, empleador, 72 años, registra a la trabajadora, grupo 3

La modalidad de trabajo a través de *Zolvers Pagos* es bien conocida entre las trabajadoras. Los datos cuantitativos indican que, a lo largo de su trayectoria en la plataforma, casi el 90 por ciento tiene o tuvo al menos un puesto gestionado mediante este sistema. Entre estas encuestadas, el 50 por ciento considera que se trata de un sistema ventajoso. La indagación cualitativa evidencia que la valoración positiva de este sistema —siempre informada en los avisos de trabajo— se debe a que implica una garantía respecto del carácter registrado del empleo:

■ ■ Ya la plataforma te dice cuánto es por Zolvers Pagos (...) vos entrás y ellos [las personas empleadoras] ya te ponen en blanco.

► **Karina**, trabajadora, 43 años, un empleador Zolvers

■ ■ Sí, es verdad (...) Es automático entonces una ya sabe cuándo la toman que va a estar en blanco (...) Yo siempre quise así porque no tengo que estar diciendo si voy a estar o no

[registrada], ya va así, como lo tiene especificado Zolvers, no tengo que estar hablando nada.

► **Graciela**, trabajadora, 24 años, grupo 5

Desafíos detectados en torno a la aceptación de las herramientas de gestión digitalizada de personal y pago electrónico

Si bien los datos precedentes dejan en claro el impulso formalizador que pueden implicar las herramientas digitalizadas para gestionar y abonar las contrataciones, el caso argentino deja en claro que también existen límites y reparos. Así, no todas las trabajadoras entrevistadas de la plataforma argentina prefieren el sistema *Zolvers Pagos*. Si bien la mitad de las trabajadoras consultadas en la encuesta prefiere este sistema, un 20 por ciento considera que no le resulta conveniente³. En efecto, la utilización del servicio —más allá de las bondades que resaltan las personas empleadoras y usuarias— no deja de presentar algunos problemas. En la indagación se detectaron dos dificultades principales, que afectan a las trabajadoras y que, en ocasiones, pueden redundar en la baja del servicio o la decisión de no usarlo por parte de las personas empleadoras.

Por un lado, la mensualización de los pagos que implica la utilización de este servicio pone en tensión los intereses de la parte empleadora con los de las trabajadoras. Mientras que en el primer caso puede celebrarse este formato (*“me sirve para cambiar la modalidad de pago, sino tenía que estar siempre con efectivo en casa, entonces hoy por hoy me re simplifica”*), para muchas trabajadoras con necesidades económicas urgentes esta modalidad de pago representa un obstáculo (*“el problema es que Zolvers Pagos es por mes”; “es por mes (...) por eso yo nunca agarré Zolvers Pagos”*).

Así, los relatos evidencian que la modalidad de trabajo “por horas” se encuentra estrechamente asociada a la práctica del pago por día o por semana. Se trata de una forma de pago funcional a la posición económica generalmente vulnerable de este sector. Incluso, la situación es advertida por muchas y muchos empleadores que manifiestan declinar el servicio debido a esta situación:

■ ■ No le estoy pagando [a la trabajadora] a través de la plataforma porque se paga de manera mensual y ella prefiere cobrar cada vez que viene (...) ellas viven con lo que tienen en el día a día muchas veces (...) prefiere que le des la plata en el momento y ella irse ya sabiendo que puede comprar lo que necesite comprar, no esperar a fin de mes para cobrar. En mi caso son dos veces al mes, entonces como que tampoco va a estar esperando a fin de mes por esa poca plata.

► **Luz**, empleadora, 32 años, registra a la trabajadora, grupo 4

■ ■ (...) en general, están en una situación más vulnerable entonces no pueden estar esperando un mes para cobrar lo que trabajaron hoy, entonces ahí es donde Zolvers Pagos no te ayuda con ese gradiente.

► **Martina**, empleadora, 42 años, registra a la trabajadora, grupo 4

■ ■ No les gusta [a las trabajadoras] porque quieren cobrar por semana y no todo junto al otro mes (...) Querían cobrar por semana [se refiere a trabajadoras que contrató antes vía Zolvers] por fuera de Zolvers, por Mercado Pago [se refiere a una aplicación de pagos electrónicos] o de la manera que fuera (...) yo prefería que sea por Zolvers Pagos, pero hubo gente que no quiso.

► **Fabián**, empleador, 59 años, registra a la trabajadora, grupo 1

Por otro lado, y probablemente el principal problema que plantea esta herramienta, tiene que ver con el período que transcurre entre el débito de haberes que se realiza de las cuentas de las personas empleadoras y su depósito en las cuentas de las trabajadoras. Si bien los tiempos de pago que plantea la empresa van en línea con la regulación —esto es, durante los cuatro primeros días hábiles del mes siguiente a haber trabajado— la situación también va a contramano con las prácticas concretas dentro de la ocupación. Nuevamente, en este punto quienes contratan los servicios suelen percibir la urgencia de

las trabajadoras en lo que hace a contar con sus ingresos. Tal como advierte José, la de las trabajadoras domésticas “es otra vida”:

■ ■ Sería útil que Zolvers me consultara si yo quiero pagarle el día uno del mes, a mí me gustaría pagarle el día primero (...) que me debiten antes, a mí no me altera y para la empleada cobrar el primero o el quinto día hábil, que puede ser el séptimo día del mes si hubo un feriado de por medio puede ser un octavo día, entonces están cobrando el día ocho, y para una empleada que vive al día es un tema serio, te dicen: ‘no puedo cargar la sube’, es otra vida.

► **José**, empleador, 72 años, registra a la trabajadora, grupo 3

Así, a pesar de que muchas trabajadoras prefieren *Zolvers Pagos* por estar asociado casi “automáticamente” al trabajo registrado, no son pocas las que lo evitan ya que la dilatación de unos pocos días en el depósito de su salario resulta crucial en sus ajustados presupuestos:

■ ■ Yo lo tuve y la verdad que era un desastre, porque supuestamente se tiene que pagar del uno al cinco y te terminaban pagando el siete, el diez, te pagaban cuando a ellos se les ocurría digamos (...) arreglé directamente con el cliente, traté de llegar a un acuerdo para que me pagara directamente él o me depositara él en la cuenta.

► **Tatiana**, trabajadora, 35 años, grupo 6

El hecho de que el dinero se debita de la cuenta de las personas empleadoras durante la semana previa a la finalización del mes agrega incomodidad frente a esta situación. Así como muchas trabajadoras critican el sistema por esta razón, varias personas empleadoras se hacen eco de esta queja:

■ ■ Bueno por eso, porque la debitan la plata antes, o sea la plata la debitan el 24 o 25 y a la empleada le pagan tarde. Hay un delay (...) eso sí lo fui viendo, que los débitos eran el 26, 24, 25 y la empleada cobraba el ocho, entonces vos decís, no (...) por eso yo lo tuve [al

servicio Zolvers Pagos] y lo saqué.

► **Paula**, empleadora, 58 años, registra a la empleada, grupo 3

Especialmente entre las personas empleadoras, este tema surge como una de las principales demandas frente a la empresa dado que —al margen del problema que genera la espera de las trabajadoras— el servicio tiende a ser altamente valorado. En esta línea, no fueron pocas las propuestas espontáneas de generar soluciones para sortear las incomodidades que les genera el mecanismo (e incluso para volver a retomar el servicio):

■ ■ Me debitan a mí unos días antes para poder pagar en los primeros cuatro días [hábiles del mes] a la persona, y yo estaría dispuesto a que me debiten la primera semana [del mes previo], que incluso financieramente para Zolvers es mejor, porque lo puede hacer rendir un mes.

► **Kevin**, empleador, 27 años, registra a la trabajadora, grupo 1

■ ■ Yo estaba pensando en usarlo al servicio porque me parece buenísimo (...) en ese sentido pienso alternativas (...) donde pueda llegar a decidir la Zolvers [se refiere a la trabajadora] ¿no? Si ella dice que quiere cobrar por semana (...) que a mí me llegue un mensajito que diga: 'la Zolvers pidió que le liquiden [su remuneración] ¿está ok?', 'sí, debitame, no me debites, no sé, te cargo saldo': entonces vos te asegurás de que yo voy a pagar. Pienso alternativas donde yo no tendría problema en inmovilizar la gaita esa (...) el foco tiene que estar puesto en la persona que está buscando el trabajo que es, quizás, la más vulnerable (...) yo estoy en una posición donde (...) limpio yo de última.

► **Aldo**, empleador, 38 años, registra a la trabajadora, grupo 4

■ ■ [usar Zolvers Pagos] a mí me da más tranquilidad (...) por eso digo, sacando esto del *delay*, que uno pueda decir que día, descuentame el 29 (...) y pagale [a la trabajadora] el 31 (...) [se dirige a la moderadora de la entrevista] poné en negrita que a mí me encantaría volver al Zolvers Pagos, porque me parece re útil, pero ¡que puedan ver este desfasaje de tiempo!

► **Paula**, empleadora, 58 años, registra a la trabajadora, grupo 3

Cabe señalar no obstante, que el testimonio de algunas trabajadoras que recibían su salario mediante este sistema al momento de la entrevista sugiere que esta situación podría estar cambiando (*"las primeras veces cobraba al cuarto día hábil, ahora ya no, termina el mes y al primer día o al segundo día ya tengo depositado"*; *"a medida que pasa el tiempo... yo ya estoy hace cinco años, y no esperás más al cuatro o cinco, el último día hábil del mes ya te depositan"*). En cualquier caso, no se trataría de un cambio publicitado puesto que las experiencias pasadas de dilatación del pago son esgrimidas tanto entre trabajadoras como entre la parte empleadora como razón para rechazar un servicio que indudablemente tiene muchas otras aristas positivas.

Por último, un puñado de empleadoras y empleadores manifestó resquemores respecto de la utilización de este servicio —así como también del de alta gratuita de la trabajadora en la seguridad social— basándose en la desconfianza que les generaba proporcionar información administrativa personal para gestionar las contrataciones. En particular, la entrega a la empresa de la clave fiscal particular (necesaria para el trámite de alta de la trabajadora así como para el pago de aportes y confección de recibos de sueldo) se presentó como una de las barreras más comunes para aceptar estos servicios (*"no quisiera que mi CUIL y mi clave fiscal terminen en manos de otra persona, todo tiene límites"*; *"no me aseguran que la gente que va a cargar eso tiene un contrato de confidencialidad, no sé, con la clave fiscal, no me sirve"*). En términos más generales, también se observó cierta desconfianza acerca de delegar una responsabilidad personal en terceros (*"que otra persona haga una gestión por uno, eso a mí... me siento con una desconfianza muy grande"*; *"yo*

soy medio controlador, porque no me gusta que den el alta por mí y tampoco me gusta que paguen el sueldo por mí, me gusta hacerme cargo de eso”). En todo caso, en línea con el último testimonio citado, es importante señalar que, en el marco de la indagación, este perfil empleador reacio a delegar obligaciones personales tiende a registrar a las trabajadoras por sus propios medios.

Sobre los incentivos al registro por fuera de las plataformas

Más allá de los servicios de incentivo al registro que puedan ofrecer las plataformas, la manera en que se estructura la ocupación, la coyuntura económica y las políticas orientadas al sector —ya sean regulatorias, impositivas, de protección social y/o de fomento al registro— también influye sobre el impacto que puedan tener las propuestas formalizadoras de los intermediarios digitales. En el caso de Zolvers, los incentivos manifestados por las personas empleadoras para registrar —más allá de los servicios de la plataforma— no difieren significativamente de aquellos observados en estudios previos (Pereyra 2017). A lo largo de los diferentes grupos, se destacó fundamentalmente a la formalización como un resguardo ante los potenciales efectos nocivos de “la industria de los juicios laborales” (*“si el empleado te va a hacer juicio te lo va a hacer en blanco o en negro pero si el día de mañana llevo a tener una disputa que sea de la mejor manera posible, que es estando en blanco”; “si no registro me expongo a un posible lío jurídico, me podría traer un problemón sabiendo que yo estoy en falta”*). La posibilidad de deducir salarios y contribuciones del impuesto a las ganancias también fue mencionada como ventaja interesante. No obstante, la frecuencia de las alusiones espontáneas a este beneficio fue escasa, probablemente dado el amplio predominio de contrataciones de muy pocas horas en el marco de la plataforma. En línea con políticas públicas orientadas a fomentar el registro, llamó la atención la falta de incidencia del programa Registradas⁴ (lanzado en septiembre de 2021 y vigente al momento de las entrevistas). Entre las personas empleadoras que hubieran podido beneficiarse de esta política, se observó falta de conocimiento sobre el programa o información recortada sobre este. Más allá de un entrevistado que trató de usarlo, pero desistió porque “se le colgó la página”, no hubo alusiones al empleo de esta herramienta.

Por último, y también en coincidencia con los estudios previos, la parte empleadora que registra suele hacer hincapié en el aspecto ético del registro. En sus palabras, “es lo que corresponde”. En este mismo sentido, no son infrecuentes las comparaciones con la propia situación personal y laboral:

Yo no lo dudé en ningún momento [se refiere al registro de la trabajadora] (...) es una cuestión de empatía, ella es madre de familia, sale a laburar más de diez horas, vive lejos, nunca lo dudé.

► **Olivia**, empleadora, 40 años, trabaja 48 horas semanales y tiene dos hijos, registra a la trabajadora, grupo 1

Después de tantos años, se empezó a estilar tener a las personas en blanco (...) yo lo peleo cuando me toca pelearlo para mí, sería bastante hipócrita no hacerlo con los demás (...) además me cubre frente a un futuro reclamo (...) y después es lo que corresponde y punto me parece.

► **Aldo**, empleador, 38 años, fue asalariado en el pasado, actualmente es empresario pyme, registra a la trabajadora, grupo 4

La pandemia, por su parte, también marcó una impronta sobre las decisiones en torno al registro, aunque con efectos ambivalentes. En el caso de empleadoras como Pilar, las dificultades que experimentó para sostener los pagos en este período redundaron en un juicio laboral cuyos efectos fueron particularmente onerosos puesto que la trabajadora no se encontraba formalizada. Su testimonio deja entrever que —además de los típicos sentimientos de “traición” que suelen implicar los juicios del sector (Canevaro 2015)—, ello puede devenir en una suerte de aprendizaje respecto de las conductas de registro:

Surgió el tema este de la pandemia, en el que uno tenía que seguir pagando aunque no vinieran (...) entonces nada, empezaron a estar las cosas más ajustadas, mi trabajo empezó a mermar y bueno, me vi en la situación de tener que decirle a esa persona que

no iba a poder seguir pagándole (...) lo que pasó después es que recibí una carta documento, porque, bueno, ella trabajaba en negro (...) a mí me causó un daño emocional (...) porque siempre la traté con mucho respeto, mucho cariño, mucha ayuda y recibí un cachetazo (...) y cuando decidí volver a pedir ayuda [se refiere a contratar servicio doméstico] dije: 'bueno, esta vez va a tener que ser desde otro lugar, con otro respaldo, haciendo las cosas en blanco desde el día uno' y la verdad que me fue muy bien.

► **Pilar**, empleadora, 53 años, registra a la trabajadora, grupo 2

No obstante, la vivencia y la percepción de Pilar no implican un punto de vista unívoco. Las experiencias registradas —propias o ajenas— durante el período más álgido de la pandemia también dispararon (o reforzaron) temores respecto al compromiso que implica el trabajo formal:

►► Porque yo conozco muchas personas que (...) teniendo a la empleada en blanco tuvieron que seguir pagándole durante toda la pandemia (...) entonces si me hubiera pasado a mí también me hubiese quedado como: 'uy, mirá si pasa esto que tengo que seguir pagándole el sueldo y después capaz que ni vuelve'.

► **Gimena**, empleadora, 42 años, no registra a la trabajadora, grupo 2

Por parte de las trabajadoras, el período de aislamiento implicó una disminución drástica de inserciones laborales e ingresos, en un contexto en el que no podían reinsertarse con facilidad. Frente a este panorama, las trabajadoras tendieron a revalorizar la situación de registro (*"y ahí me di cuenta lo importante que es [el registro], cuando me quedé con la única casa en blanco que tenía, donde cobraba 3 000 pesos argentinos"*). Reflexiones de trabajadoras como Débora tienden a ser compartidas por el resto: *"es lo que corresponde, o sea si yo no estaría en blanco (...) con esto de la pandemia creo que ni me hubiesen pagado, me hubiesen echado, no sé, [estar registrada] es como más seguro"*.

Otros incentivos para el registro que destacaron las personas empleadoras tuvieron que ver

con los beneficios que implica para las trabajadoras en cuestión. Así, y en total sintonía con las percepciones de las propias trabajadoras, se señaló la satisfacción de contribuir a su futura jubilación, la seguridad que implica para ellas recibir el sueldo de manera bancarizada, la posibilidad que esto implica en términos de acceder a promociones y préstamos, el acceso a tarifas reducidas de transporte y la tranquilidad de que tuvieran una cobertura en caso de accidente de trabajo (también percibida como cobertura propia).

Al repasar los beneficios del registro para las trabajadoras, cabe señalar que el acceso a la cobertura de salud por obra social, si bien fue señalado en varias oportunidades, fue generalmente relativizado (tanto por trabajadoras como por las personas empleadoras). En este sentido, el carácter parcial de los aportes y la percepción de la calidad de las prestaciones de la obra social del sector (muy especialmente remarcada por las trabajadoras) aparecen sistemáticamente en los relatos quitándole atractivo a este beneficio:

►► El tema que no veo bueno es que está muy perdido el tema de la obra social, yo no sé bien cómo es pero creo que el aporte que hago no alcanza para que tenga obra social o algo así (...) me enteré por una chica que estaba antes que me dijo que fue a hacer los trámites de la obra social y se enteró de que no le alcanzaba solo con mi aporte.

► **Martina**, empleadora, 42 años, registra a la trabajadora, grupo 4

►► Sí me sirven los aportes por la jubilación el día de mañana, pero después de lo que es obra social y esas cosas a mí no me sirve.

► **Irina**, trabajadora, 35 años, dos empleadores, grupo 5

En esta línea, los datos del relevamiento cuantitativo indican que la mayoría de las trabajadoras de Zolvers (64 por ciento) atiende sus necesidades de salud en el sector público. La indagación cualitativa evidenció que esta estrategia era incluso utilizada por trabajadoras que tenían la obra so-

cial del sector (*"nuestro servicio de hospitales es bueno, me atienden en el Bernardino Rivadavia, que es un excelente hospital"*).

Por su parte, un porcentaje no desdeñable de trabajadoras señaló atenderse mediante el sistema de obras sociales (20 por ciento) y una porción bastante menor por prepagas (5 por ciento)⁵. No obstante, entre quienes tenían obra social tan solo un quinto reportó utilizar la obra social del sector. En este sentido, es interesante resaltar que muchas trabajadoras logran capitalizar en alguna medida los magros aportes que reciben para este beneficio usándolos como "base" y pagan un plus de su bolsillo para acceder a una obra social o prepaga percibida como aceptable (*"yo me cambié hace poquito de la de empleadas domésticas a otra que me ofrecieron y pago la diferencia"*).

La charla sobre este tipo de estrategias dio lugar a activos intercambios de información y preguntas. La conversación dejó entrever una amplia gama de situaciones en cuanto al nivel de las erogaciones personales que se hacían, así como también la necesidad de información y asesoramiento sobre este tema. Situaciones como la de Irina que ganaba al momento de la entrevista 21 000 pesos argentinos en las dos casas en las que se desempeña y eroga 15 000 pesos argentinos para sostener la prepaga familiar (*"trabajo para la prepaga"*) señalan la importancia que puede revestir este beneficio asociado al registro.

También es importante señalar que la política gubernamental reciente plantea un panorama relativamente favorable en materia de compatibilidad de la ayuda social con la formalización en el sector. En este sentido, los programas asistenciales vigentes más relevantes del país tienden a admitir a las trabajadoras domésticas registradas en tanto beneficiarias⁶. En contraste con indagaciones previas (Pereyra 2015), se observó un nivel de información relativamente mayor respecto de este tema. Debido al perfil de las trabajadoras reclutadas,⁷ las consideraciones sobre esta cuestión surgieron fundamentalmente en las entrevistas con las personas empleadoras. De hecho, entre quienes registraban a las trabajadoras, muchos y muchas señalaron haber actuado como agentes de información en la materia (*"con la mía*

[su empleada] *también me costó blanquearla, se pensaba que les iban a sacar todos los planes que tienen, y la realidad es que no pierde ningún plan"*; *"porque temen por los planes y la ayuda alimentaria, entonces les tenés que explicar que no los pierden, quizás eso le falte a la empresa [se refiere a Zolvers], decirles bien eso"*). De todas formas, se advirtieron algunas situaciones donde persistía la falta de conocimiento sobre esta cuestión (*"yo teniendo conocimientos en la materia, porque soy abogada, te digo que los planes sociales provocan que, ante la registración de cualquier empleado el sistema los da de baja automáticamente"*; *"si yo registro a la trabajadora evidentemente va a dejar de cobrar cualquier plan social porque se cruzan los datos, no es una cuestión científica, es una cuestión bastante lógica"*). Se trata de un escenario que —junto con los relatos acerca de trabajadoras que temen perder programas sociales frente al registro— sugiere la necesidad de apuntalar este tipo de información.

Algunos efectos adversos de los modelos de negocio sobre las posibilidades de formalización

Ahora bien, más allá de que la prestación de servicios como la intermediación digital de las contrataciones y el pago electrónico de salarios y cargas patronales puedan ayudar a la formalización, otras particularidades de los modelos de negocio de las plataformas pueden incidir de manera negativa.

En el caso de Zolvers, por un lado, llamó la atención la prevalencia de la excusa relativa a la incorporación relativamente reciente de la trabajadora para no registrarla. Se trata de una situación que puede suponerse altamente probable en el marco de este tipo de contrataciones en tanto las tasas de rotación, ya de por sí altas en el sector, son aún mayores entre las trabajadoras que se desempeñan bajo la modalidad "por horas" (Pereyra 2017). Como se indicó en el capítulo 2, justamente este tipo de contrataciones de baja carga horaria predominan en esta y muchas otras plataformas del sector en la región latinoamericana (Madariaga *et al.* 2019, Ferreira Vale y Rebechi 2021, Cebollada Gay 2021). Adicionalmente, las personas empleadoras suelen

apoyarse en esta coyuntura asumiendo que no es necesario registrar a la trabajadora durante el período de prueba⁸. Así, empleadores como Irina o Leandro señalan:

La persona que viene ahora a través de Zolvers está desde hace (...) no llega a los tres meses (...) pero bueno, como últimamente está faltando mucho y no me da explicación todavía no la inscribí (...) obviamente tomaría el período de prueba para hacer la inscripción.

► **Irina**, empleadora, 42 años, no registra a la trabajadora, grupo 2

Yo (...) la encaré de frente y le dije ‘si te parece bien en dos o tres meses te voy a dar de alta en la AFIP [el organismo nacional a cargo de la recaudación impositiva]’ (...) y sí, es lo que tengo pensado hacer.

► **Leandro**, empleador, 43 años, no registra a la trabajadora, grupo 2

Este tipo de práctica que obstaculiza el acceso al registro de las trabajadoras se ve agravada por el uso intensivo que sugieren los testimonios de las personas empleadoras respecto del servicio de *garantía de satisfacción* que ofrece la plataforma (a través del cual se puede solicitar hasta cuatro cambios de trabajadora durante los primeros 30 días si no hay satisfacción con la labor realizada). De esta manera, el recambio de trabajadora hasta dar con “la indicada” ralentiza las decisiones de formalización de las contrataciones, puesto que, como se señaló, las mismas se presentan arbitrariamente atadas a la finalización del período de prueba (“yo ya probé tres personas distintas y todavía no llegué a formar la relación que generó el resto [se refiere a la confianza que manifiesta tener el resto de los participantes con sus trabajadoras] y todavía no sé si generar la relación laboral porque todavía no sé si encontramos a la correcta”).

Por otro lado, si se considera la normativa del sector, la modalidad de contratación “por única vez” que ofrece Zolvers —así como muchas otras plataformas del sector— se presenta como incompatible con el registro por parte de los hogares empleadores. En efecto, las traba-

jadoras que proveen servicios de limpieza puntuales deberían ser asalariadas de las propias plataformas o de agencias de limpieza o trabajo eventual⁹. El punto reviste particular importancia dado que la utilización de este tipo de servicios es frecuente. El relevamiento cuantitativo indica que el 62 por ciento de las trabajadoras recurrían a este tipo de inserción como estrategia para generar ingresos adicionales al menos una vez por mes. Entre la parte empleadora, la utilización de esta modalidad de contratación también se consideró relativamente habitual en su trayectoria como clientes y clientas de la empresa (aun entre quienes, al momento de la entrevista, contrataban de manera fija). Así, y en sintonía con el carácter particularmente intermitente de la modalidad de trabajo “por horas”, las personas empleadoras consultadas (especialmente cuando no exhiben el hábito de registrar a la trabajadora) tendieron a exhibir patrones intermitentes de contratación, alternando entre la modalidad “fija” y “por única vez”:

Fui cambiando (...) por distintos motivos (...) por una cuestión de dar de baja por temas económicos personales o por temas de mudanza o por disponibilidad de quien venía a limpiar que quizás ya no estaba trabajando más en la plataforma (...) esas cuestiones.

► **Juan**, empleador, 42 años, no registra a la trabajadora, grupo 4

En mi caso también, igual que Juan, fui contratando distintas empleadas, tal vez porque no lo hacía con mucha continuidad, entonces era medio al azar (...) por ahí contrataba una vez cada dos meses, o pedía servicio por única vez.

► **Daniel**, empleador, 42 años, no registra a la trabajadora, grupo 4

Al indagar entre la parte empleadora sobre los riesgos que supone contratar a alguien bajo una modalidad que no permite el registro, se observó, por un lado, la percepción de que efectivamente se corre un riesgo. No obstante, se lo consideró un riesgo menor dada la intermitencia y la corta estadía de las trabajadoras en sus domicilios. Por otro lado, aparece nuevamente la

ecuación con las propias condiciones personales y laborales. Este es, por ejemplo, el punto de vista de Ana, una consultora empresarial independiente que abandonó su trabajo asalariado hace unos años:

■ ■ Cuando yo empecé a tener una vida donde no tenía idea cuál era mi plan [se refiere al momento en que dejó su trabajo en relación de dependencia por uno por cuenta propia], entonces lo tenía que decidir como muy sobre la hora [la contratación de servicio doméstico] y la primera vez me sorprendí con que lo había pedido [al servicio de limpieza] a cualquier hora de la noche y (...) la mañana siguiente a primera hora la persona ya estaba en casa (...) me parece brillante (...) cuando empecé a hacer las contrataciones esporádicas, no tenía esa ART ni nada, iba a riesgo, como hago yo conmigo que trabajo por mi cuenta.

► **Ana**, empleadora, 35 años, al momento de la entrevista contrata trabajadoras “por única vez”, grupo 4

Ahora bien, volviendo a las contrataciones que sí permiten su registro, varias personas empleadoras intentaron justificar las situaciones irregulares aludiendo a la oposición a la formalización por parte de las trabajadoras.

Cabe señalar que, en oportunidades, la parte empleadora manifestó no haber indagado a fondo sobre las razones del “rechazo” al registro. En tales casos, surgieron suposiciones algo vagas respecto de la posibilidad de que las trabajadoras perdieran ayuda social del Estado al ser formalizadas (“debe ser el tema de los planes y todo eso”). No obstante, entre quienes pudieron dar cuenta con certeza de los resquemores de las trabajadoras surgió con claridad el temor a experimentar “descuentos”. Desde el discurso de las personas empleadoras, la situación es descripta como el miedo de las trabajadoras a que se deduzca de su salario el monto correspondiente a los aportes patronales:

■ ■ Piensan que pierden plata, ella [la trabajadora] pensaba que [los aportes patronales] se los descontaban (...) la hora estaba 300 pesos argentinos

en ese momento y le dije: a vos te quedan 300 pesos argentinos la hora, no es que te descuentan (...) porque yo los gastos y eso [se refiere a los aportes patronales] los pago aparte.

► **Martín**, empleador, 40 años, registra a la trabajadora, grupo 1

Desde la perspectiva de las trabajadoras, el temor a los descuentos efectivamente se erige como el único obstáculo u objeción que manifiestan frente al registro. No obstante, para ellas, el miedo al “descuento” alude a otra situación: la de pasar a cobrar el valor mínimo de la hora acordado formalmente por convenio, que suele ser bastante inferior al precio de mercado:

■ ■ Hay muchas que cobramos (...) por ejemplo, a mí me pagan 500 pesos argentinos la hora [en otros trabajos informales] y si me ponen en blanco me la bajan a 369 pesos argentinos, entonces ese es el miedo de muchas también.

► **Lía**, trabajadora, 39 años, grupo 6

Si bien muchas personas empleadoras eligen elevar el precio de la hora de convenio —generalmente considerado bajo— también se observó, entre quienes registran, situaciones donde se señala ajustarse al valor que indica “la tabla” como parte del paquete de formalización. Como señala una empleadora: “*si vamos a hacer las cosas como corresponde (...) yo pago lo que dice la tabla*”. En este sentido, se percibe que los precios por hora propuestos por Zolvers se ubican muy cerca de los de convenio (en palabras de un empleador “*están un poquito por encima del convenio pero debajo del precio de mercado*”). Ello hace que las personas empleadoras encuentren un anclaje adicional para proponer precios por debajo de los de mercado.

La tensión que genera la distancia entre el precio propuesto por Zolvers y el precio de mercado es objeto de negociaciones que tienden a perjudicar a las trabajadoras. Tal como señala Beatriz, su empleadora utiliza “la tabla” como moneda de negociación para no registrarla:

■ ■ Todavía no me registra [una de sus empleadoras], es un arreglo entre nosotras, por ahora no me registra pero

está bien porque arreglamos que por ahí ella me paga un poco más la hora, ella como que no quiere compromisos (...) porque si me van a pagar el mínimo de la hora que es lo que Zolvers propone (...) entonces me sugirió la señora pagarme un poco más la hora si yo estaba de acuerdo y por ahora seguimos así.

► **Beatriz**, trabajadora, 36 años, grupo 6

Por último, entre las personas empleadoras que sí están dispuestas a elevar el precio de la hora por encima de convenio —e incluso por encima de lo propuesto por Zolvers—, se manifiestan dudas respecto a cuál puede ser el precio de mercado. En este sentido, empleadores como José aventuran ideas acerca del tipo de información que necesitaría para no “andar preguntando”:

Yo en mi caso me guío siempre por el precio del mercado, no por lo que dice Zolvers (...) Yo creo que serviría tener, por ejemplo, por barrio o algo por el estilo, algún promedio de cuánto se paga en la realidad (...) tenés que andar preguntando (...) estaría bueno tener una estadística, precio promedio, zona norte se paga esto, a mí me serviría eso, si no tengo que hacer yo el promedio.

► **José**, empleador, 72 años, registra a la trabajadora, grupo 3

Demandas y sugerencias en torno al impulso al registro

Cabe preguntarse qué cuestiones pueden ser susceptibles de mejoras a fin de incrementar lo que se insinúa como un impacto positivo que podrían tener muchas plataformas digitales sobre el registro en el ámbito del servicio doméstico. En el contexto argentino, al reflexionar en conjunto con las personas empleadoras de Zolvers sobre la prevalencia de la informalidad de las contrataciones surgió con fuerza y recurrentemente el tema de la falta de información. En este sentido, se planteó en varias ocasiones la necesidad de capacitar, informar y asesorar a las trabajadoras sobre los beneficios del registro. De hecho, se observó cierto fastidio al tener que constituirse como canal de información sobre estos temas (“el beneficio de estar en blanco, muchas lo

desconocen [...] [la trabajadora] viene por una empresa y hay montones de temas que tendría que saber; “me he encontrado muchas veces respondiendo yo, explicándole ventajas del registro que capaz no tengo que explicarle y que la misma aplicación podría resolverlo”).

El relato de estas situaciones también se constituyó como disparador de quejas sobre los problemas de acceso de las trabajadoras a la comunicación con la empresa. De acuerdo a los testimonios, los intercambios de Zolvers tanto con la parte empleadora como con las trabajadoras tienen lugar casi exclusivamente por correo electrónico. Si bien las personas empleadoras suelen manifestarse satisfechas con la resolución de sus propias inquietudes por esta vía, no perciben que suceda lo mismo con las trabajadoras. Así, algunos atribuyen la situación al medio de comunicación en sí (“ellas quieren hablar porque, bueno, como que les cuesta por mail, quizá no tienen la destreza”). Otros, en cambio, perciben cierta asimetría entre su situación y la de las trabajadoras en lo que hace a la celeridad de las respuestas que reciben por parte de la empresa (“no es equitativo, yo me siento mucho más informado y con respuesta mucho más rápida que lo que veo que informan o responden a la empleada”). El relato de las trabajadoras parece ir más en línea con esta última apreciación. En efecto, muchas señalan que este mecanismo de comunicación aparece obstaculizando o ralentizando las soluciones a los variados problemas y consultas que suelen tener (“hay que insistir mucho, hay que mandar varios mails”; “tardan mucho en contestar”; “cuesta un montón contactarse con ellos”; “yo lo que hago es escribirles en el Instagram, en el Facebook, por mail, hasta por señales de humo”).

No obstante, la falta de información no es patrimonio exclusivo de las trabajadoras. Luego de las conversaciones grupales, muchas empleadoras y muchos empleadores manifestaron haber aclarado dudas y despejado temores respecto de las posibilidades de registrar (“yo no tenía idea de este plan que decís Registradas, que me parece un buen incentivo del gobierno”; “yo la verdad que esto que vos comentaste, que [el registro] era compatible con planes sociales y todo eso, no lo tenía en claro”; “si yo hubiese sabido que se le puede pagar el mínimo ese de aportes de 850 pesos argentinos

por ahí lo hubiese hecho [...] estaba corriendo un riesgo y la verdad es que no tenía idea”). En este sentido, Pilar, empleadora que durante muchos años no registró a sus empleadas argumentando que ellas se negaban, señala:

■ ■ Pasa es que creo que falta información, falta educación para todos, no solamente para las empleadas sino para los empleadores, para nosotros. Y no sabía esto de que tales o cuales asignaciones son compatibles con el registro en blanco de ellos, entonces claro, no lo sabemos nosotros, no lo saben ellas... y bueno entrás en una cuestión de que si [la trabajadora] te pide por favor que no lo hagas [registrarla], tratás de no perjudicarla.

► **Pilar**, empleadora, 53 años, actualmente registra a su empleada, grupo 2

En la misma línea, Aldo —empleador que manifestó haberse enterado en la entrevista sobre el costo del registro para una empleada de pocas horas a la semana (que suponía muy oneroso para su presupuesto)— expresa que su propia falta de información y la de muchas personas empleadoras en general constituye “una oportunidad para Zolvers”:

■ ■ En mi cabeza, la persona que viene a mi casa, yo nunca le pregunte ni nada [se refiere al tema del registro], ella viene, cobra y se va. Pero a la hora de blanquearla a la persona —que creo yo que es lo que corresponde— siempre pensé en este valor, no sé, si yo pago 20 000 pesos argentinos, me iba a salir 30 000 pesos argentinos. La verdad es que si yo pago 20 000 pesos argentinos y me sale 21 000 pesos argentinos, creo que hay un valor ahí o una oportunidad para que Zolvers contribuya al blanqueo de estas empleadas comunicando tanto a la empleada (...) o al empleador en mi caso, que quizás podría haber tomado la decisión de no hacerlo por creerlo oneroso.

► **Aldo**, empleador, 38 años, al momento de la entrevista contrata bajo la modalidad “por única vez”, grupo 4

Una observación importante respecto a eventuales estrategias comunicacionales tiene que ver con la cuestión de género. Si bien las relaciones laborales en el marco de esta ocupación han sido muchas veces concebidas como un asunto “entre mujeres” (Rollins 1985) llamó la atención la alta presencia de empleadores varones en las entrevistas¹⁰. En este sentido, aunque no se trató de un patrón uniforme, varios de estos empleadores señalaron que su involucramiento en la contratación tenía más que ver con los aspectos relacionados con lo administrativo de la misma (que pueden tener o no lugar a través de Zolvers). En palabras de Fernando, empleador de 49 años que convive con su cónyuge “*el tema pesado lo hago yo*”. En este sentido, detalla “*mi mujer le dice qué hacer y le hace la transferencia (...) pero los aportes los hago yo, el recibo de sueldo lo hago yo, el tema de los aumentos también los hago yo*”. Esta práctica es percibida como relativamente habitual por otros varones presentes en la conversación: “*no se me tiren al cuello, pero en general las mujeres son más fiaca para la parte burocrática y administrativa*”; “*con la empleada anterior se encargaba mi exesposa pero porque estaba yo atrás*”; “*yo estoy en pareja y me ocupo 100 por ciento del tema*”).

Los testimonios de algunas empleadoras mujeres se hacen eco de la existencia de este tipo de prácticas (“*de la parte del registro a través de Zolvers, lo hizo mi marido para ser sincera*”). Se trata de un patrón presente pero no prevalente, en tanto una gran parte de las empleadoras mujeres entrevistadas se ocupan directamente de los temas administrativos relacionados con la contratación. En cualquier caso, la existencia de ciertos arreglos generalizados respecto de la tarea del registro no solo resulta relevante para entender una presencia masculina mayor a la esperada en el marco de la indagación sino también un dato relevante al momento de diseñar intervenciones y pensar los distintos perfiles empleadores a los que estas pueden ir dirigidas.

La reflexión en conjunto sobre la forma en que la empresa podría contribuir a mejorar la información sobre el tema del registro generó numerosas y activas intervenciones. En este aspecto, se detectaron importantes convergencias entre las sugerencias de la parte trabajadora y la

empleadora. Si bien se reconoció que la empresa provee información sobre el tema también hubo consenso en torno a que esta no se destaca o “se pierde”. Por un lado, desde las personas empleadoras se apuntó a la falta de visibilidad de los avisos relacionados con la formalización de las trabajadoras en la página web (*“habría que ponerlo como más grande o más destacado o quizás en más lugares, que sea más visible, que llame más la atención, el tema de la facilidad y los beneficios de registrar”*). Por otro lado, se señaló la escasa eficacia de los correos electrónicos como método de comunicar esta información dado que su uso intensivo por parte de la empresa deviene muchas veces en su descarte:

El tema es que ya Zolvers manda tanto mail que en un momento... yo no lo mando a spam pero llega un momento (...) que ya tendés a tener la práctica de descartarlos, entonces me puede mandar información que no la voy a leer.

► **Tomás**, empleador, 35 años, registra a la trabajadora, grupo 3

Entre muchas trabajadoras tendió a compartirse esta misma percepción de que “la información no llega” y apuntaron a la necesidad de generar canales de comunicación más fluidos, barajando distintas ideas:

[los empleadores] no conocen la legislación laboral. Entonces acá el problema es que primero (...) tiene que haber una cercanía y más información, la información está ahí perdida en la web (...) los mismos WhatsApps que nos mandan a nosotras [las trabajadoras] con un montón de cosas, de cómo te tenés que comportar y esto y lo otro... se los tienen que mandar a los clientes: ‘contrataste a fulana, acordate que tenés que blanquearla’.

► **Georgina**, trabajadora, 59 años, grupo 6

La parte empleadora también enfatizó la necesidad de generar canales alternativos a los tradicionales que utiliza la empresa (aunque en este caso, antes que en mensajes directos, las sugerencias tendieron a centrarse en la publicidad):

Redes sociales, TikTok.
► **José**, empleador, 72 años, registra a la trabajadora

Yo digo más publicidad en redes, Facebook, Twitter.
► **Vanessa**, empleadora 42 años, no registra a la trabajadora

Yo me atrevería a decir: utilizar influencers para esto, porque está muy de moda (...) influencers de alto perfil que involucren en sus stories al personal doméstico.
► **Pedro**, empleador, 49 años, registra a la trabajadora, grupo 3

En este sentido, uno de los entrevistados señala la posibilidad de que esta sea la marca distintiva para posicionar a la empresa y en sus palabras “para hacer la revolución”:

Tendrían que tener una campaña más fuerte (...) en la página web no, porque nadie iría a buscarlo ahí, pero si Zolvers empieza a hacer campañas publicitarias (...) redes sociales, sería lo más lógico, porque si se manejan a través de mail y no usan teléfono, sigamos ese mismo camino, busquemos a ese público (...) justamente creo que se va a relacionar a Zolvers con esto, entonces a Zolvers le va a funcionar, va a quedar como la marca del “blanco más blanco” [se refiere al lema publicitario de una conocida marca de jabón en polvo]: si sos el que primero pega el grito ya marcás tendencia (...) va a quedar como la marca que llevó esto adelante [el registro], que hizo la revolución.

► **Tomás**, empleador, 35 años, registra a la trabajadora, grupo 3

Si bien se trata de elucubraciones momentáneas, los testimonios sugieren un amplio margen para mejorar la “llegada” de la información sobre el tema. Sin dudas, el diseño de una estrategia comunicacional efectiva implica desafíos pero también oportunidades. Desde el punto de vista de la empresa, mejorar el alcance de este

tipo de información permitiría captar potenciales nuevos clientes —dentro y fuera de la plataforma— que podrían hacer uso de un servicio clave del modelo de negocio propuesto como lo es *Zolvers Pagos*. Para las personas empleadoras, una estrategia de comunicación exitosa (tanto sobre los beneficios del registro como sobre los servicios que en este sentido promueve la empresa) podría implicar la posibilidad de terminar de definir o concretar una decisión cuya postergación puede deberse a información errónea, falta de tiempo y/o intimidación ante los trámites. Y, fundamentalmente para las empleadas, todo avance que pueda lograrse para mejorar los niveles de registro implica una contribución clave en términos de sus condiciones de trabajo. Tal como se ahondará en el capítulo siguiente, la formalización se erige como una herramienta fundamental para facilitar el acceso de estas mujeres a derechos laborales básicos que les son muchas veces denegados.

-
- 1 Es importante recordar que para el caso de Zolvers los datos exhibidos del relevamiento UNGS/AFD se corresponden con **puestos de trabajo**, mientras que para el total país, los datos de la Encuesta Permanente de Hogares refieren a la ocupación principal de cada **trabajadora**.
 - 2 En esta comparación, los puestos registrados corresponden a aquellos contratos (de cualquier dedicación horaria) declarados en las instituciones de la seguridad social por las y los empleadores. Tomamos aquí el corte de puestos de trabajo de hasta 16 horas semanales para un mismo empleador puesto que —en función del esquema de protección social previsto para el sector— las trabajadoras por debajo de esa dedicación horaria solo reciben aportes patronales parciales (que pueden complementarse con los aportes parciales con otros puestos de baja carga horaria a fin de alcanzar las contribuciones totales requeridas para el acceso pleno a la seguridad social que garantiza esta ocupación).
 - 3 Por su parte, el 30 por ciento señala que “le da igual”.
 - 4 Se trata de una política destinada a promover el acceso y la permanencia en el empleo registrado de las trabajadoras de casas particulares. El Estado nacional le transfiere a la trabajadora el 30 o el 50 por ciento del salario (hasta 22 258,75 pesos argentinos por mes al momento de elaboración de este informe), dependiendo del nivel de ingresos de la parte empleadora, durante seis meses. La parte empleadora, por su parte, se compromete a transferir a la trabajadora el porcentaje restante, así como al pago de los aportes patronales y a mantener el puesto de trabajo los cuatro meses posteriores a la finalización del beneficio (<https://www.argentina.gob.ar/generos/programa-registradas>).
 - 5 El porcentaje remanente se corresponde a trabajadoras que pagan consultas de forma privada cuando las necesitan.
 - 6 Por ejemplo, el Potenciar Trabajo, la Tarjeta Alimentar, la mayoría de las becas Progresar así como la Asignación Universal por Hijo y por Embarazo.
 - 7 Las trabajadoras reclutadas tenían al menos una inserción registrada (ver Anexo I), por ende no habían expresado reticencias o negativas a la formalización basadas en esta cuestión (o, al menos, cabe suponer que si lo habían hecho, sus temores fueron resueltos y por esa razón no los plantearon en la entrevista).
 - 8 El período de prueba establecido para el sector es de 15 días efectivamente trabajados para las trabajadoras con retiro (siempre que no se superen los tres meses calendario) y 30 días para las trabajadoras sin retiro (Ley 26.844).
 - 9 Sobre este punto en particular se consultó al Sindicato Unión Personal Auxiliar de Casas Particulares en una entrevista preparatoria de la investigación más amplia en la que se enmarca este trabajo (conducida el 5 de diciembre de 2019).
 - 10 Si bien se había establecido como condición que en cada grupo hubiera un empleador varón (ver Anexo 1), de forma espontánea estos terminaron constituyendo casi la mitad de la población entrevistada (12 de 25 participantes).



6

La influencia de las plataformas digitales del sector en la delineación de otras condiciones laborales

Ingreso, definición de tareas y permanencia en los puestos

En línea con lo que se anticipó en el capítulo 2, un aspecto sumamente valorado sobre los intermediarios digitales del sector (y sobre el trabajo mediante plataformas en general) tiene que ver con la salida laboral relativamente rápida que ofrecen (Hunt y Machigura 2016; Hall 2018). En efecto, una de las cuestiones más valoradas por parte de las trabajadoras de Zolvers tiene que ver con el acceso a los puestos de trabajo de forma más fácil y ágil que por fuera de la plataforma (*"lo que pasa es que con Zolvers es mucho más fácil conseguir un trabajo, en lugar de estar tirando currículums, es mucho más fácil tener una plataforma y vos elegir un trabajo"; "esa es la facilidad que tiene Zolvers: vos entrás en el día y te dice: tenés 60 ofertas"; "es lo más fácil para conseguir trabajo cuando más necesitás"*). Esta situación, combinada con el amplio predominio de ofertas de trabajo "por horas", deriva en que las trabajadoras resalten que la plataforma les permite amoldar los horarios de trabajo a sus responsabilidades de cuidado y/o acomodar empleos y horarios en determinadas zonas geográficas a fin de maximizar los tiempos de desplazamiento.

Una de las cuestiones que surgieron como problemáticas en lo que hace a la puerta de entrada a los puestos de trabajo y que es percibida como susceptible de ser mejorada por la plataforma tiene que ver con la definición de tareas. En este sentido, tanto las trabajadoras como quienes las emplean relataron "desencuentros" y malos entendidos. Así, son comunes las quejas de las trabajadoras sobre la cantidad de horas publicadas por la parte empleadora y el tiempo que efectivamente requiere realizar la labor (*"[la empleadora] puso que era un departamento y cuando fui era un spa, y me hizo limpiar todo, que era un trabajo de cuatro horas, ella pidió por cuatro horas y cuando voy ese trabajo se hacía en ocho horas"; "ellos [las empleadoras y los empleadores] contratan por cuatro horas y tenés un montón de mugre, para más de cuatro horas, y quieren que vos en cuatro horas hagás lo que no podés hacer"*)¹. Si bien este puede ser un problema que se extiende más allá del trabajo mediado por la plataforma, las personas entrevistadas indicaron la posibilidad de afinar la herramienta del "aviso de trabajo" a fin de minimizar los conflictos:

►  Vino una persona a la que la casa le pareció muy grande y me dijo 'mira, no'.

► **Germán, empleador, 60 años, grupo 1**

►  (...) a mí me pasó algo similar (...) había una gran diferencia de expectativas (...) para mí limpieza general son los baños, la cocina, los pisos (...) pero pasaba que por ahí no limpiaban los vidrios y para mí eso es limpieza general, o las rejas, no te digo todas las veces (...) cuando uno pide el servicio hay una descripción de tareas y en realidad es un cuadro de texto, cada uno lo puede completar como quiere y para mí era muy sencillo poner 'limpieza general por equis cantidad de horas' y (...) en realidad creo que ahí hay una oportunidad de mejora.

► **Kevin, empleador, 27 años, grupo 1**

Aun cuando las personas entrevistadas reconocen que resultaría imposible establecer por anticipado y en detalle la totalidad de las condiciones que rigen en los puestos de trabajo, sí se observan demandas en torno a una mayor intervención de la plataforma para afinar la descripción de tareas a fin de evitar tensiones.

Ahora bien, si el ingreso a los puestos de trabajo es relativamente sencillo, la estabilidad de las contrataciones tiende a ser baja en este tipo de plataformas (Hunt y Samman 2020, Sedacca 2022). En línea con lo que sucede con los puestos de pocas horas por fuera de la plataforma (Pereyra 2017), tanto las trabajadoras de Zolvers como quienes las contratan coinciden en torno a la percepción de altos niveles de rotación. Tal como se señaló más arriba, la parte empleadora comenta con naturalidad trayectorias de contratación intermitentes. Así, mudanzas, cambios de situación económica y alteración de rutinas repercuten marcando interrupciones y reconstrucciones de distintas empleadas. Por el lado de las trabajadoras, esta situación es vivida como característica inherente a las contrataciones "por horas".

Las particularidades que asume la oferta de empleo de la plataforma contribuyen a que las trabajadoras tiendan a minimizar el impacto de las

interrupciones laborales, dado que se perciben posibilidades de reemplazo abundantes. En palabras de Andrea: *“desde que entré a la plataforma (...) cambié de trabajo como de remera (...) siempre podés encontrar una changa nueva en la plataforma”*. Si bien una profusa oferta de posiciones de trabajo facilita la sustitución de “una casa por otra”, la oferta de mano de obra también es copiosa. Por ende, aunque la situación no siempre garantiza condiciones laborales óptimas, sí suele generar una sensación de mayor libertad cuando se trata de abandonar puestos en los que las condiciones se vuelven inaceptables. Tal como señalan trabajadoras como Viviana, *“en un punto yo sé que si no me gusta cómo me tratan, no estoy atrapada, puedo dar un portazo e irme: tengo otras cinco casas”*. En línea con este comentario, las trayectorias laborales dentro de la plataforma se presentan marcadas como una búsqueda de “ensayo y error” hasta lograr un ensamble de inserciones satisfactorias (si bien siempre inestables y susceptibles de experimentar reconfiguraciones). Como señala Laura, muchas veces es necesario realizar incursiones y salidas de distintos hogares hasta dar con empleadoras y empleadores que garantizan el acceso a sus derechos laborales (verdaderos “ángeles” en palabras de la entrevistada):

■ ■ En las dos casas que tengo ahora estoy en blanco (...) me pagan aguinaldo, vacaciones, si me enfermo me pagan igual (...) no, jamás tuve problemas con ellos (...) en las casas que estuve antes no era así (...) para yo llegar a estos dos trabajos que he encontrado he trabajado en lugares donde me he tenido que aguantar unas situaciones (...) la verdad, la verdad, son unos ángeles estos dos que tengo ahora.

► **Laura, trabajadora, 43 años, entrevista individual**

No obstante, es importante notar que, ante situaciones que se vuelven intolerables y/o prescinden por parte de las personas empleadoras, las trabajadoras tienden a retirarse sin hacer reclamos (incluyendo el de indemnizaciones). Así, Helena, una empleada a la que dejaron de pagarle en el marco de una relación formalizada, relata: *“se lo comenté a Zolvers y me dice ‘¿cómo que no te pagaban?’; ‘bueno, si querés hacemos*

algo’ [en referencia a aconsejarla para intimar a la parte empleadora]”. No obstante, Helena, como muchas otras trabajadoras, percibe que por una inserción de pocas horas, el desgaste no merece la pena: *“y la verdad que no quiero problemas, así que prefiero irme (...) intimarlos para estar viendo si me pagan o no me pagan, no (...) prefiero irme sin hacer problema”*. Por parte de las personas empleadoras, se advirtieron relatos variables en este respecto. Cabe señalar que entre quienes se manifestaron propensos a indemnizar a las trabajadoras se advierten contrataciones formalizadas en todos los casos. No obstante, tanto en el marco de relaciones laborales registradas y no registradas se insinuaron otros arreglos que van en detrimento de las empleadas (*“ellas entienden cuando ya no las necesitás”; “ya no funcionaba para mí... le dije ‘tenemos que hablar’... al final se fue sola”; “algo le das [a modo de indemnización]... pero tiene que haber comprensión de las dos partes”*). Dado que en los puestos analizados existe un claro predominio de contrataciones de pocas horas y escasa antigüedad, la erogación de una indemnización promedio en el marco de Zolvers debería ser baja en términos relativos. Sin duda, ello implica una ventana de oportunidad para concientizar en torno a los derechos y las obligaciones que implica la frecuente terminación de los contratos intermediados por la plataforma.

Las condiciones de remuneración y el rol de las plataformas

Ahora bien, si para las trabajadoras la relativa facilidad para insertarse laboralmente que ya se describió se erige como uno de los principales atractivos de la intermediación digital, las condiciones que impone el servicio de pago electrónico pueden implicar una contracara negativa en la experiencia laboral de estas mujeres, marcadas por la vulnerabilidad económica. En el caso argentino se advirtieron obstáculos en este sentido: tal como surgió y ya se desarrolló, los niveles de remuneración y el calendario de pagos propuestos por Zolvers presentan ciertos problemas. Por un lado, los precios por hora de trabajo publicados por la empresa —si bien no son homogéneos puesto que aumentan a medida que es menor la dedicación horaria de la trabajadora— se perciben invariablemente como “bajos” frente a los de mercado. Esta situación se presenta como la preocupación más inmediata

y espontánea que manifiestan las trabajadoras, una cuestión que es notada incluso por muchas empleadoras y muchos empleadores².

Por otro lado, a esta desventaja se la suma la percepción de que los tiempos de pago de la empresa no se ajustan a las necesidades de las trabajadoras. La práctica (legal) de depositar los salarios mensuales el cuarto día hábil de cada mes plantea dificultades a muchas empleadas que “viven al día”. Así, se señala que sería conveniente contar con opciones de pago semanal y, en el caso de que los haberes sean mensuales, se advierte la importancia de generar un esquema que permita que las trabajadoras reciban su pago el primer día hábil del mes.

En línea con la cuestión de los haberes —crucial para la evaluación de las condiciones laborales que hacen las trabajadoras— otra problemática que se resaltó fue la dificultad para acceder a los aumentos salariales pautados para el sector.

Por un lado, para aquellas trabajadoras que se desempeñan en la informalidad, la capacidad de hacer respetar estos aumentos se torna extremadamente débil. En línea con estudios previos, quienes contratan estos servicios de manera no registrada suelen utilizar parámetros altamente discrecionales para actualizar los ingresos de las trabajadoras de acuerdo a la inflación (Pereyra 2015 y 2017). Así, los relatos evidencian decisiones unilaterales y arbitrarias en base a las propias percepciones de los aumentos de precios. La alusión frecuente a la noción de “sentido común” deja en claro el carácter imprevisible que pueden revestir estos aumentos para las empleadas (*“si yo mañana voy al supermercado (...) y veo que todo se multiplicó de precio ya empiezo a pensar en ella [la trabajadora], es sentido común”; “lo hago en base a la inflación, no exacto, pero bueno más o menos, ves que aumenta todo y es lógico aumentarle”; “es una cuestión de sentido común (...) a mí cuando me aumenta terapia, ahí le aumento a ella”*).

Entre las personas empleadoras que sí registran se observa una mayor prevalencia de referencias a las actualizaciones de “la tabla” (nuevamente, en referencia al listado oficial de remuneraciones por categoría) para otorgar aumentos.

En este sentido, si bien la plataforma realiza una contribución, los testimonios dejan entrever que esta puede ser mejorada.

En efecto, quienes contratan los servicios de la empresa señalaron que se provee esta información. Mayormente se señaló que la misma resulta más accesible cuando se utiliza “la calculadora”, herramienta de control de horas trabajadas para efectuar los pagos:

► En Zolvers, donde es ‘control de horas’ te habla del aumento, vos cliqueás ahí y te aparecen los convenios, los aumentos, como queda el aumento de aportes (...) ahí en ‘control de horas’, cliqueás cada vez que hay aumento y te lleva al blog de la página donde habla del convenio.

► **Paula**, empleadora, 58 años, registra a la trabajadora, grupo 3

► A mí en la calculadora de horas me aparece el valor inicial hasta que vaya actualizando, voy actualizando en base a eso, veo el valor actual que se paga con el de la tabla y si está desviado lo ajusto.

► **Kevin**, empleador, 27 años, registra a la trabajadora, grupo 1

Por el lado de las trabajadoras, la plataforma también aparece, al menos en cierta medida, como respaldo a las demandas que puedan plantear en este sentido. Este fue particularmente el caso de algunas trabajadoras que utilizaban la estrategia de hacer “captura de pantalla” de la información que provee la empresa sobre el tema:

► Yo me apoyo mucho en Zolvers. (...) porque te explica todo. (...) por Instagram, Face y el blog. Vos te vas regulando con eso. Tenés un respaldo. Yo cualquier cosa, hago una captura de pantalla y se lo muestro al empleador. Y como lo dice Zolvers, [las y los empleadores] saben que es lo que tienen que hacer.

► **Cecilia**, trabajadora, 27 años, entrevista individual

Le dije [a la trabajadora] ‘¿te mandaron alguna actualización?’ y me mandó la captura de pantalla con el mail que le enviaron [desde Zolvers] con la actualización del salario y yo inmediatamente le dije: ‘buenísimo, vos siempre que recibas algo así envíame la captura’ (...) como para tener una referencia.

► **Gimena**, empleadora, 42 años, no registra a la trabajadora, grupo 2

No obstante, este rol positivo de la plataforma debe ser relativizado. Por un lado, no todas las trabajadoras se encuentran en condiciones/se sienten cómodas enfrentando a las personas empleadoras con “capturas de pantalla”. La situación deriva en una expectativa de mayor intervención de la empresa, mejorando la llegada de la información:

Yo lo que veo mal es que a las casas de familia tenés que decirles vos de los aumentos y tendrían que mandarles ellos [Zolvers] los aumentos que hay.

► **Karina**, trabajadora, 43 años, grupo 5

Sí, a mí también me pasa, hace un montón estoy cobrando lo mismo y ya aumentó como dos veces la hora.

► **Irina**, trabajadora, 35 años, dos casas, grupo 5

Sí, yo también, no les mandan un mail, no les avisan nada.

► **Agustina**, trabajadora, 41 años, grupo 5

Por otro lado, muchas empleadoras y muchos empleadores que no utilizan el dispositivo de “la calculadora” manifiestan cierta dificultad para encontrar la información y señalan que sería importante recibirla de manera directa y/o mejorar el diseño de la página para acceder a ella:

No se actualiza la hora que ellos te proponen: ellos te dicen vas a pagar 443 pesos argentinos la hora, y hubo ajustes en junio-julio por parte del gremio y (...) uno tiene que estar calculando y reponiendo la información

(...) me llegó la información por una amiga que me dijo ‘mirá que hay que pagarles aumento’ y la verdad que no está en ningún lugar, no lo encontré fácil, no me lo mandaron como aviso.

► **Martina**, empleadora, 42 años, registra a la trabajadora, grupo 3

(...) sabés que aparece una línea amarilla cada tanto [en la página web de la empresa] pero realmente no se destaca gráficamente (...) entonces uno tiende a obviarla, yo me entero más bien por las noticias.

► **Tomás**, empleador, 35 años, registra a la trabajadora, grupo 3

(...) Se encuentra pero hay que bucearla un poco, no es muy amigable, tenés que buscar porque por ahí no está destacada de manera homogénea, como que la página puede ser mejorada en su diseño (...) yo normalmente termino preguntándole a mi hermana cuánto se está pagando para actualizar el pago.

► **José**, empleador, 72 años, registra a la trabajadora, grupo 3

De estos testimonios se desprende que las dificultades para acceder a esta información implican que, aun en el marco de contrataciones formales, muchas empleadoras y muchos empleadores se vuelquen a referencias no del todo precisas (con los consecuentes perjuicios que ello puede implicar para las trabajadoras).

Se trata de un tema particularmente delicado puesto que el precio establecido por la plataforma —aun cuando los pagos puedan estar mediados por la empresa— solo se presenta como piso mínimo vinculante al comienzo de la relación laboral. Tal como señala una empleadora: “no, por Zolvers Pagos el aumento lo ponés vos (...) pero sí te avisa: chequeá, controlá que esté todo en orden porque te vamos a debitar”. La situación puede implicar, aún en el marco de relaciones de trabajo formales y/o cuando exista la voluntad de actualizar la remuneración, el desacople de la misma respecto a los aumentos oficiales.

Por último, cuando las remuneraciones y/o los ingresos del hogar no son suficientes para ahorrar e incluso para afrontar gastos cotidianos, las trabajadoras resaltan la utilidad de la herramienta de los créditos que otorga la plataforma. De acuerdo a lo que se reseñó en el capítulo 3, el relevamiento cuantitativo indica que se trata de una prestación que usó o usa casi el 60 por ciento de las empleadas. Entre las usuarias de estos préstamos la gran mayoría (89 por ciento) caracterizó su experiencia como buena o muy buena. Un dato significativo tiene que ver con que el 77 por ciento de estas mujeres nunca había accedido a ningún tipo de crédito en el pasado. Este es un tema que no pasa desapercibido para estas entrevistadas en la indagación cualitativa. En palabras de una trabajadora: *“Claro, por eso digo que es difícil [obtener un préstamo] a veces en otro lugar (...) te piden muchos requisitos y al estar en la plataforma no necesitás los requisitos porque ya estás ahí”*. En general, hay amplia coincidencia en torno a que los intereses son bajos y/o las cuotas accesibles. Así, predomina una valoración altamente positiva de esta prestación (*“está buenísimo”; “yo estoy muy de acuerdo con el tema de los créditos”; “yo de hecho, los saco siempre”*). Las trabajadoras utilizan el dinero para costear ciertos gastos que se les dificulta afrontar de otra manera. Estos van desde mejoras constructivas en sus casas (*“lo usamos para los materiales de la cocina, aunque todavía no la terminamos”; “cambiamos la puerta de entrada”*), pasando por bienes de consumo de variada magnitud (*“sacar unas zapatillas, un televisor”*, como sostiene Irina) pero también para afrontar situaciones que denotan la precariedad de la condición económica de muchas de estas mujeres (*“lo necesitaba para pagar deudas”, “sirvió para sacarme de un apuro”; “lo saqué para llegar a fin de mes”*).

Nuevos componentes de la experiencia laboral: el sistema de calificación y los bloqueos

Las plataformas digitales se caracterizan por la utilización de un sistema de calificación, generalmente unidireccional cuyo modo de funcionamiento suele resultar poco transparente para las trabajadoras (De Stefano 2016, Möhlmann y Zalmanson 2017). Las plataformas del sector analizado no constituyen la excepción (Ticona y Mateescu 2018, Van Door 2017). De hecho, este fue un

tema de indagación en el relevamiento cuantitativo sobre Zolvers, donde el 20 por ciento de las encuestadas indicó no comprender cómo funcionaba el sistema. Quienes estaban familiarizadas con el sistema convergieron en señalar que la calificación deviene de los comentarios de la parte empleadora. No obstante, también se manifestó descontento ante algunas situaciones que estas trabajadoras perciben como desligadas de su responsabilidad. Así una trabajadora planteaba que podría ser penalizada si dejara de recibir su sueldo por *Zolvers Pagos* (*“si Lucas [el empleador] se quiere bajar y no me quiere pagar más por Zolvers, a mí me bajan los puntos. Cuando te bajan los puntos es como que estás en una categoría baja y como que sos una empleada, bueno... media rebelde (...) como que no cumplís con las expectativas de la empresa”*). En el mismo sentido, se mencionó que ciertos despidos que no tienen que ver con el desempeño de las trabajadoras pueden igualmente afectar su calificación (*“hace poco me dijeron de un trabajo que ya no iban a poder pagarme (...) Y entonces reviso, y a mí, por ese despido, me bajaron la puntuación”*).

Cuando se indagó qué consecuencias tienen las evaluaciones, las respuestas fueron variadas. En la encuesta, la mayoría de las trabajadoras (62 por ciento) asumió que cuando tienen calificaciones positivas —que ellas visualizan como “caritas” felices o tristes— tienen más chances de ser seleccionadas cuando postulan a un empleo. Un 24 por ciento señaló que supone que las evaluaciones pueden incidir en la cantidad de avisos de trabajo que les envían. Entre quienes indicaron otros impactos, se destacó el tema de que una sumatoria de bajas calificaciones las puede derivar eventualmente en un bloqueo. La indagación cualitativa evidenció que este tipo de respuestas se basan siempre en suposiciones antes que en certezas. De hecho, muchas trabajadoras señalaron que las calificaciones negativas no parecen tener mayor impacto directo en sus chances de inserción laboral inmediata. Según Isabel: *“no es claro (...) la carita sigue como triste pero igual me siguen contratando por Zolvers”*.

Solo el bloqueo tiene consecuencias relativamente claras en tanto impide el acceso a nuevas ofertas laborales. Al menos entre las trabajadoras que se encontraban activas al momento de la encuesta, el bloqueo parece constituir un

evento frecuente pero reversible: más de la mitad (53 por ciento) había sido desactivada alguna vez. Dentro de las razones que justifican el bloqueo se encuentran, por un lado, aquellas relacionadas con el incumplimiento del código de conducta y de las reglas de funcionamiento que establece la plataforma³. En el marco de estas situaciones se destacan las faltas al trabajo por obstáculos que las trabajadoras relacionan con el cuidado de hijas o hijos, con familiares enfermos o con el hecho de estar enfermas ellas mismas (y experimentar dificultades para conseguir certificado médico). También se relataron bloqueos frecuentes debidos a que las trabajadoras no pudieron afrontar el pago de la cuota de los créditos Zolvers. Adicionalmente, se detectó una gran cantidad de situaciones que devienen, nuevamente, de decisiones y conductas arbitrarias de las personas empleadoras. Entre estas se destacó como evento recurrente el ser citadas por nuevas personas empleadoras que no estaban o no las recibieron en el domicilio de trabajo y luego las reportaron como ausentes. El relato de Érika deja entrever algo que muchas trabajadoras señalan: la selección remota de la trabajadora, a través de su perfil en la plataforma “sin que nadie les vea la cara”, se completa con ese primer encuentro en el domicilio de la parte empleadora:

Y como que ella [la empleadora] me hablaba desde la puerta, viste, desde lejos. Y me dice ‘pero sos muy chiquita para limpiar’. Y yo no sabía qué decir, ‘no, pero soy de Zolvers, acá le muestro que estoy’ (...) Bueno y no me quiso, cerró la puerta y me dejó afuera (...) ¿y a mí me penalizan?

► **Érika**, trabajadora, 28 años, entrevista individual

Otras situaciones que se consideraron injustas tienen que ver con diversos conflictos con empleadores y empleadoras ante los cuales estos optaron directamente por reportar a la trabajadora con la empresa. Entre las razones más comunes detrás de estos entredichos, las trabajadoras señalan que la parte empleadora intentó pagar menos de lo pautado así como distintas situaciones percibidas como de maltrato. Ante estos eventos, percibidos como arbitrarios, si bien algunas trabajadoras lograron evitar la sanción comunicándose con Zolvers, muchas otras

aceptaron la situación con resignación, quedando a la espera de ser dadas de alta nuevamente. Por último, es importante destacar que muchas trabajadoras manifestaron “no tener idea” de las razones del bloqueo.

El procedimiento para “levantar” la desactivación y recuperar el acceso a la bolsa de trabajo también es objeto de relatos divergentes. Mientras que algunas trabajadoras afirman que luego de un tiempo la plataforma automáticamente vuelve a dar acceso, otras señalaron que hay que tener una entrevista en la empresa. En lo que atañe al tiempo que requiere el alta automática por parte de la empresa, en general las trabajadoras indicaron que se trata de una semana aunque muchas otras —especialmente las que no habían sufrido bloqueos— no lo sabían con exactitud.

En cualquier caso, la gran mayoría de las entrevistadas subrayaron que sería útil y/o justo que ellas pudieran también evaluar a las personas empleadoras:

Me gustaría tener más información [sobre las empleadoras y los empleadores]. Porque una vez que tenemos el trabajo, lo único que tenemos es un número de teléfono y la dirección. Pero qué sé yo, a veces uno está desconfiado de adónde va. Eso sí me gustaría que lo modifiquen. Claro, pero te haría sentir un poco más segura si de repente te encontrás con comentarios de compañeras, digamos, de otras trabajadoras que ya hayan trabajado ahí.

► **Viviana**, trabajadora, 37 años, entrevista individual

Estaría bueno que Zolvers (...) que te pregunten a vos también. ¿Entendés? Como que te pregunten y ‘¿qué tal, cómo va la gente, cómo te trata la gente?’. No que solamente se lleven por lo que dice el empleador porque... (...) que te llamen a vos y que también vean tu punto de vista, porque vos también tenés cosas para decir (...) que te pregunten. ‘¿cómo le está yendo a usted?’ (...) no tiene que valer más la palabra

del empleador que la de una empleada doméstica. Obvio que viste la empleada doméstica siempre está por debajo.

► **Fernanda**, trabajadora, 40 años, entrevista individual

Vacaciones, aguinaldo y licencias pagas: desafíos frente a la prevalencia de las inserciones de baja carga horaria

En lo que atañe a derechos como vacaciones, aguinaldo y días por enfermedad la configuración de la fuerza laboral de las plataformas del sector —muchas veces marcada por las inserciones de pocas horas— puede imponer retos específicos. En el caso argentino, estudios previos han advertido que las conductas que apuntan al recorte y/o supresión de estos beneficios son marcadamente acentuadas en el caso de las inserciones “por horas” (Pereyra 2015 y 2017). Esto sucede puesto que las personas empleadoras hallan más difícil asimilar este tipo de inserción con la noción de “auténtico trabajo” (Esquivel y Pereyra 2018). Si bien no se cuenta con información cuantitativa sobre la frecuencia de acceso a estos beneficios entre las trabajadoras de Zolvers, el amplio predominio de los puestos de baja carga horaria en el ámbito de la empresa sugiere una potencial situación de vulnerabilidad al respecto.

En efecto, son abundantes los testimonios de trabajadoras que relatan la negación (total o parcial) de vacaciones, aguinaldo y días por enfermedad. En todo caso, se observaron algunos relatos puntuales en los que las trabajadoras dejan entrever ayuda recibida por parte de Zolvers para acceder a estos derechos. Una vez más, se trata de información escrita que luego exhiben ante quienes las emplean. En palabras de una trabajadora:



Un ejemplo: empecé a trabajar en marzo y en julio me tenían que pagar el aguinaldo. Y mi patrona me decía que no, no me lo tenía que pagar. Bueno, yo me comuniqué con Zolvers para que me saquen esa duda y me dijeron que sí, que por más que sean poquitos meses que trabajé, que es un equivalente nada

más. Son muy amables en responder. (...) como al otro día la tenía que ver [a la empleadora], le comenté, le mostré el mail que me habían mandado y bueno, a la otra semana me lo pagó.

► **Marina**, trabajadora, 30 años, entrevista individual

No obstante, la experiencia de Marina no parece ser generalizada. Tal como señala Gabriela en relación a uno de sus empleos no registrados, cuando se trata de su aguinaldo y de sus vacaciones “*de última, siempre juega la buena voluntad del empleador ahí*”.

Probablemente, la contribución más importante de la plataforma para la accesibilidad a estos beneficios tiene que ver con el aporte al registro. Sin duda, la condición de registro marca un rol sumamente importante: estudios previos han observado que en los trabajos registrados estos derechos suelen otorgarse y en los informales tienden a ser recortados y/o suprimidos (Pereyra 2017). Si bien en el marco de la plataforma la asociación entre registro y concesión de estos beneficios puede verse algo debilitada en función de la prevalencia del trabajo “por horas”, aun así la formalización marca patrones de conducta en este ámbito. Así, por un lado, abundan referencias de las personas empleadoras que contratan de manera no registrada respecto al cercenamiento discrecional de estos beneficios (“*aguinaldo no, vacaciones sí*”; “*si la persona no viene y es por hora ese día no cobra*”; “*para las fiestas siempre le daba algo más, como un aguinaldo pero no muy calculado exactamente*”; “*es como que si no viene ese día no se abona*”; “*vacaciones no, porque ella viene por hora*”). Por el lado de las trabajadoras, también suele señalarse esta situación, usualmente distinguiendo las inserciones registradas de las informales (“*estoy en negro así que las vacaciones de verano no me las pagaron, me pagaron el aguinaldo y nada más*”; los [puestos] *en los que estamos en blanco sí* [abonan aguinaldo y vacaciones], *pero los que están en negro no*”; “*si faltás un día y estás en blanco te lo pagan, aunque a veces te piden certificado y es difícil conseguirlo en una guardia, un lío... pero si estás en negro, ni te molestes*”).

El acceso a las licencias por embarazo y maternidad parece responder a las mismas dinámicas.

Se trata de un derecho que rara vez es reconocido por las personas empleadoras en los puestos no registrados:

Yo ya estaba trabajando con ellos [Zolvers], pero tenía otra casa en Belgrano, trabajé como tres años, pero lo dejé porque yo justo en el ínterin me quedé embarazada de mi hijo y viste, ya no pude trabajar más, entonces ellos me pidieron la renuncia y me fui.

► **Mariana, trabajadora, 39 años,**
entrevista individual

El peso histórico de los arreglos personalizados e informales en la ocupación y la incorporación reciente de este derecho en el régimen especial del trabajo en casas particulares parece contribuir a su no reconocimiento. Adicionalmente, en el caso de las trabajadoras domésticas (y más generalmente de las mujeres con bajos niveles de educación formal) se constata frecuentemente el repliegue de la actividad extradoméstica ante eventos reproductivos; esta estrategia da cuenta de los bajos niveles de salario, que no permitirían cubrir el costo adicional que supone la contratación de servicios privados para el cuidado de niñas y niños pequeños (Cerruti 2000, Muñiz Terra *et al.* 2013, Magliano 2017).

No obstante, al margen de los aportes que las plataformas puedan hacer en términos de la formalización, es importante recordar que las contrataciones no registradas aún revisten un peso significativo. Considerando el obstáculo adicional que implica el claro predominio de los puestos de pocas horas a la semana, parece sumamente relevante toda contribución que pueda hacerse desde estas empresas para promocionar la necesidad de otorgar estos derechos y concientizar sobre su vigencia en el marco de las contrataciones de baja carga horaria.

Algunas reflexiones finales sobre el rol de las plataformas frente a situaciones de recorte de los derechos laborales

Tanto en las empresas que operan “bajo demanda” como en aquellas que lo hacen intermediano en colocaciones de más largo plazo, las trabajadoras enfrentan un panorama poco claro

con respecto al rol de las plataformas en términos de acceso a los derechos laborales, algo que sin duda también va en línea con los vacíos legales que se advirtieron más arriba. En el caso argentino, a partir de lo expuesto en las secciones previas, se advierte que no es inusual que las trabajadoras se dirijan a Zolvers ante situaciones conflictivas en las que no se les otorga lo pautado por la ley. Se trata de una situación comprensible en tanto el servicio doméstico es una ocupación caracterizada por relaciones sujetas a negociaciones personalizadas (y profundamente asimétricas), con escasa intervención de regulaciones externas.

Sin duda, los testimonios dan cuenta de pedidos de ayuda a la empresa ante diversas situaciones que van desde la falta de registro, hasta haberes adeudados, pasando por la supresión de derechos como el aguinaldo o las vacaciones entre muchas otras cuestiones que surgieron en las entrevistas⁴. En general, la principal ayuda que refieren las trabajadoras por parte de la empresa tiene que ver con la publicación en las redes y la web de Zolvers de información regulatoria respecto a sus derechos. Aunque con menor frecuencia, también se relatan situaciones de solicitud y recepción de esta información vía correo electrónico, a pesar de que la comunicación por este medio sea descripta como poco ágil. La información —en cualquiera de los dos casos— es luego exhibida ante las personas empleadoras (de allí varias referencias a la estrategia de la “captura de pantalla”) a fin de respaldar el reclamo.

Ahora bien, dado el carácter intermediario con el que se presenta la empresa frente a trabajadoras y la parte empleadora, su intervención tiende a circunscribirse a la provisión de información. Esto no quita que las trabajadoras suelen tener otras expectativas. Tal como se comentó, la estrategia de mostrar información provista por la empresa, si bien importante, tiene límites. Es así que muchas trabajadoras manifiestan haber pedido la intervención directa de la plataforma ante variados conflictos: frente a estas situaciones queda en evidencia el carácter intermediario de la misma (“y ahí te dicen, hablalo con tu empleador”; “mirá, tenés que hablar con el cliente, porque nosotros no estamos ahí”; “solo hicimos el enganche”).

La falta de injerencia directa decepciona a las trabajadoras. Expresiones del tipo *“Zolvers no se involucra porque no quiere estar perdiendo clientes”; “deberían controlar, nosotras sí que tenemos que cumplir con todo”; “a nosotras nos controlan todo y los empleadores nada”; “se lavan las manos”* abundan tanto en las entrevistas grupales como en las indagaciones individuales a las trabajadoras.

En este contexto, los testimonios evidencian que, por un lado, es importante clarificar frente a las trabajadoras lo que pueden esperar de la compañía. Por otro lado, también sugieren con fuerza la necesidad de proveerles información y formación en torno a cuáles son sus derechos así como estrategias, procedimientos a seguir y recursos a utilizar cuando estos se les niegan. En este sentido, la instancia de las capacitaciones —que podría erigirse como herramienta útil para orientar a las trabajadoras— se presenta mayormente como una práctica del pasado, desactivada a partir de la pandemia (*“ya no las hacen”; “antes hacían, ahí en la calle Vedia, después en un lugar más amplio en Núñez, pero después de la pandemia no”; “te explicaban varias cosas de cómo funciona todo, también de cómo limpiar, de qué tenían que hacer los empleadores, de lo que tenías que hacer vos, ahora hay unos videitos nada más”*). El reemplazo de esta práctica por videos informativos es relatado como un recurso insuficiente (*“no recibimos ninguna capacitación más que tres o cuatro videos que no califican como ca-*

pacitación”). La actual ausencia de este tipo de encuentros no solo informativos sino también de intercambio (con la empresa, con otras empleadas), suele remarcarse como una pérdida (*“ahí interactuábamos porque siempre había veinte o veinticinco chicas, pero eso antes de la pandemia se dejó de hacer, a lo mejor no era redituable”*). En efecto, las trabajadoras perciben que la interacción serviría para saldar dudas, generar redes con otras trabajadoras y mantener informada a la empresa acerca de las vivencias de quienes proveen su fuerza laboral.

-
- 1 Adicionalmente, las trabajadoras señalan que cuando dan de baja un trabajo por no cuajar las expectativas entre ambas partes corren el riesgo de experimentar bajas en la puntuación y/o ser bloqueadas (tema que se abordará más adelante).
 - 2 A modo de ejemplo, en las entrevistas conducidas en julio de 2022, el precio por hora de trabajo de convenio era de 369 pesos argentinos y el precio aproximado que refirieron percibir las trabajadoras mediante Zolvers rondaba los 450 pesos argentinos (es importante recordar que existen variaciones según la dedicación horaria de la trabajadora). Por su parte, el precio de mercado referido (al menos para el perfil de empleadores al que estas trabajadoras proveen servicios) osciló entre los 500 y los 600 pesos argentinos.
 - 3 De acuerdo a los relatos de las trabajadoras, Zolvers establece un código de conducta donde se explicita qué comportamientos resultan inadmisibles y por consiguiente son penalizados con disminución de puntaje, hasta llegar al bloqueo en la plataforma. La trabajadora tiene, por un lado, que responder a los compromisos que asumió; es decir, presentarse a los trabajos que postuló y cumplir con las tareas pautadas, al menos, durante un mes, dado que el contrato que firman los clientes tiene una duración de 30 días. Por otro lado, una vez que están trabajando, deben ser puntuales, no faltar (y en caso de enfermedad justificar su inasistencia), realizar las tareas solicitadas por el empleador con diligencia, evitar conflictos y respetar los términos de la contratación.
 - 4 En la indagación surgieron situaciones tales como cambios inconsultos de horarios, adición de tareas no pautadas, falta de provisión de insumos adecuados, el no reconocimiento de días feriados, supresión de días de trabajo y pago por ausencia del empleador, entre otras.



Conclusiones y recomendaciones

Las recomendaciones de acción que se desarrollan a continuación abordan una serie de cuestiones plausibles de ser mejoradas en el marco de las plataformas digitales del sector que surgen a partir de la indagación del caso argentino. Por un lado, se trata de potenciar muchos de los impactos positivos que efectivamente se registran en torno a la intervención de este tipo de empresas en la ocupación. Y por otro lado, de afinar o modificar ciertas particularidades de la injerencia de las plataformas que pueden generar efectos negativos no deseados, fundamentalmente sobre las trabajadoras pero también sobre quienes las emplean.

a. Aspectos relacionados con la promoción del registro

Más allá del rol que juegan los marcos regulatorios y la estructura del sector ocupacional a nivel local, los servicios de gestión digitalizada de personal y pago electrónico sugieren una contribución actual interesante (y un potencial a futuro también relevante) en términos del incentivo al registro de las trabajadoras. Los comentarios que siguen apuntan a determinados aspectos donde el aporte de las plataformas a esta dimensión crucial que hace a las condiciones laborales del sector podría ser profundizado.

La potenciación de las herramientas de gestión digitalizada de contratos y pago electrónico

Sin duda, este tipo de instrumentos se presenta como clave para ayudar a concretar o tomar decisiones de registro. Sin embargo, también pueden presentarse algunas renuencias a su utilización tanto por parte de las personas empleadoras como de las trabajadoras debido a diferentes cuestiones. En este sentido, el análisis sugiere:

1. Evaluar esquemas que permitan respetar los usos y costumbres (más allá de lo que marque la legislación) relativos al pago de las trabajadoras, quienes usualmente experimentan una situación de urgencia respecto a la percepción de sus haberes. En este sentido, se presenta como conveniente diseñar mecanismos financieros que habiliten depositar el salario de las trabajadoras el primer día hábil del mes y/o considerar la factibilidad jurídica de generar

la opción de desembolso en cuotas semanales del salario de la trabajadora.

2. Diseñar sistemas de gestión contractual que garanticen y preserven en la mayor medida posible la privacidad de los datos fiscales de las personas empleadoras y promocionar esta dimensión de confidencialidad. Esto, junto con la posibilidad de que reciban reportes sistemáticos de las operaciones que la plataforma realiza en su nombre (y puedan realizar un seguimiento detallado de las mismas) contribuiría a desactivar temores relativos a la delegación de trámites y a la sensación de “falta de control” que en ocasiones se manifiestan como razones para rechazar este servicio.

La promoción de los beneficios del registro

Al margen de estas herramientas, la promoción del registro podría beneficiarse publicitando ciertas bondades del mismo que las personas entrevistadas perciben como significativas. En este sentido, se presenta como pertinente:

3. Difundir aspectos positivos de la formalización de las trabajadoras que apuntan a los intereses propios de las personas empleadoras, tales como: la protección ante potenciales juicios laborales en general; la cobertura que otorga frente a un posible accidente laboral de la trabajadora; los beneficios impositivos que pueda reportar la formalización de las trabajadoras en cada contexto nacional; la comodidad de efectuar pagos por la vía bancaria; y la dimensión ética/normativa (en el sentido de “hacer lo correcto/lo que corresponde”).
4. Publicitar incentivos al registro que apuntan a las necesidades de las trabajadoras (que, además, fueron resaltados como una satisfacción para muchas empleadoras y muchos empleadores), tales como: la contribución a su inclusión en el sistema de protección social (destacando los beneficios que ello implique, tales como aportes para una futura jubilación, cobertura de salud, etc.); la tranquilidad (en este caso de las trabajadoras) de contar con un seguro ante un eventual accidente de trabajo; la seguridad de recibir el sueldo de manera bancarizada; y los beneficios que, por parte de la política pública, existan en cada

contexto nacional para las trabajadoras formales del sector (por ejemplo, descuentos en servicios públicos u otros tipos de subsidios).

La difusión de las facilidades que ofrecen las políticas públicas para registrar

Otra cuestión que se presentó relevante en la indagación a los fines de promover el registro —y, eventualmente, los servicios de las plataformas asociados a este— tuvo que ver con ciertas aristas de la política pública relacionadas con el tema que convendría explotar. Así, la indagación sugiere la conveniencia de:

5. Promocionar activamente desde las propias empresas todo tipo de iniciativas gubernamentales —coyunturales o permanentes— destinadas a fomentar el registro, tales como beneficios impositivos, subsidios, etc. En este sentido también parece conveniente evaluar la factibilidad de que las plataformas ofrezcan a las personas empleadoras la gestión de dichos beneficios como parte del servicio más amplio de formalización de las trabajadoras.
6. Promover el conocimiento acerca de la compatibilidad del registro con las políticas sociales asistenciales que así lo permitan en cada contexto nacional. Puesto que en este estudio de caso se relataron intentos fallidos de formalizar a las trabajadoras debido al temor que estas expresaron de perder ayuda social, parece pertinente apuntar a desarmar estas percepciones —siempre que sean erradas— proveyendo información certera y respaldada por fuentes precisas. En este mismo sentido, también parece pertinente reforzar el carácter no opcional del registro ante un potencial pedido de las trabajadoras debido a este o cualquier otro tema.

El desafío de las contrataciones puntuales

Un obstáculo importante para la formalización de estas relaciones laborales puede suscitarse a partir de las contrataciones puntuales (por “una sola vez”) que suelen ofrecer estas empresas. En general, la regulación no permite su registro por parte de los hogares que reciben el servicio. En este contexto, parece pertinente:

7. Evaluar arreglos contractuales alternativos para la provisión de servicios puntuales, que

permitan registrar y, por ende, proteger a las trabajadoras (así como a las personas empleadoras y a la propia empresa).

b. Más allá del registro: posibles medidas para mejorar otras condiciones laborales

Dejando de lado por un momento las observaciones referidas al tema del registro, también se advirtieron algunos aspectos susceptibles de ser mejorados ligados a otras condiciones laborales. Así, del análisis se desprende la posibilidad de:

1. Alinear la retribución al trabajo propuesta por las plataformas con las remuneraciones legalmente estipuladas para el sector. No obstante, en contextos donde las remuneraciones “de mercado” resulten más altas que las oficiales es muy importante que las plataformas respeten los montos que efectivamente se suelen pagar a las trabajadoras.
2. Afinar el diseño de las herramientas para descripción de tareas en los avisos de trabajo apuntando a una mayor precisión en su definición. Ello serviría para minimizar los frecuentes desencuentros y malos entendidos entre trabajadoras y quienes las contratan.
3. Considerar —frente a mecanismos de calificación que generalmente son unidireccionales— la posibilidad de que las trabajadoras también puedan puntuar/evaluar a las personas empleadoras. Alternativamente, podría diseñarse algún mecanismo mediante el cual las trabajadoras sean invitadas a transmitir de manera sistemática y estandarizada sus experiencias laborales a la empresa. Considerar este aspecto permitiría que las empleadas sientan que sus vivencias a través de la plataforma también son importantes para la empresa (a la vez que efectivamente oídas y consideradas).
4. Proveer información de manera adecuada, clara y de fácil acceso sobre el conjunto de los derechos laborales que la ley otorga a las trabajadoras en cada contexto nacional (a modo de ejemplo, en esta indagación surgió la necesidad de enfatizar cuestiones tales como la vigencia del registro durante el período de

prueba así como la obligación de abonar indemnización, aguinaldo, vacaciones, días por enfermedad y pago de días feriados). Este tipo de concientización resulta particularmente importante en el caso de las contrataciones de baja carga horaria que son las más vulnerables a sufrir cercenamiento de derechos y que suelen prevalecer en el marco de las plataformas del sector.

5. Reforzar, tanto para las personas empleadoras como para las trabajadoras, la información sobre cómo funcionan las plataformas y sus distintos servicios. En este sentido parece pertinente reforzar el conocimiento de las herramientas más clásicas que se utilizan en este tipo de intermediación tales como los sistemas de gestión digitalizada de contratos y pagos, los dispositivos para calcular horas trabajadas y las reglas que aplican para las calificaciones y los bloqueos.

c. Sugerencias en pos de un mejor alcance de las comunicaciones de las empresas

Sin duda, muchas de las consideraciones hasta aquí expuestas requieren del perfeccionamiento de la forma en que las plataformas transmiten información tanto a quienes contratan sus servicios, como a quienes contribuyen proveyendo su fuerza de trabajo.

La comunicación con la parte empleadora

La indagación deja entrever como importante toda posibilidad de mejorar tanto la información que manejan las personas empleadoras sobre las reglas que rigen estas contrataciones (en materia de registro, pero también de otros derechos laborales de las trabajadoras en general) así como la efectividad de su “llegada”. En este sentido, el análisis sugiere como relevante:

1. Apuntar a dar la mayor visibilidad y accesibilidad posible en la página web y/o aplicaciones de las empresas a las comunicaciones sobre un tema clave como es el registro.
2. Facilitar en la navegación de los dispositivos de las empresas la rápida detección de información sobre otro tema clave como los aumentos salariales del sector. Se trata de un

tema álgido para las trabajadoras, sobre todo teniendo en cuenta el contexto inflacionario global (particularmente acentuando en este estudio de caso). La falta de visibilidad de las actualizaciones salariales que marca la regulación suele devenir en la búsqueda de referencias informales, algo que puede perjudicar a las trabajadoras cuando estas son erróneas. En este mismo sentido, también puede resultar útil ofrecer el servicio de actualización automática de los haberes en línea con las disposiciones gubernamentales o negociaciones salariales del sector.

3. Evaluar métodos complementarios y/o alternativos a los correos electrónicos como canal de comunicación para hacer llegar información directa a la parte empleadora. Alternativamente, diseñar alguna forma de destacar los correos que se refieren a las cuestiones clave mencionadas en los puntos anteriores.
4. Diseñar campañas de concientización e información sobre los beneficios del registro por fuera de la comunicación directa. En este sentido, resulta pertinente:

Realizar una cuidadosa selección de los medios de comunicación más efectivos y eficientes para alcanzar al perfil usuario. La utilización de redes sociales u otras estrategias de difusión online se presenta como particularmente adecuada considerando las destrezas digitales básicas que necesariamente tienen quienes operan a través de estas plataformas.

Explotar las bases de datos de clientes de las empresas a fin de delinear su perfil y comportamiento. Sin duda, contar con datos cuantitativos precisos sobre la distribución de este universo en términos de edad, sexo¹, frecuencia de uso de la plataforma, servicios utilizados y otras variables que puedan presentarse como relevantes podría erigirse como un insumo estratégico a fin de diseñar la estrategia comunicacional y sus contenidos.

La comunicación con las trabajadoras

El tema de la “llegada” de la información también resulta de suma importancia para el caso de las trabajadoras. En efecto, ellas suelen tener innumerables consultas, dudas y situaciones de

conflicto ante las que necesitan conocer sus derechos. La falta de referencias claras sobre estos temas puede devenir en la aceptación de situaciones laborales que no corresponden, bajas de puntaje o bloqueos indebidos así como a confusiones respecto al rol que asume la plataforma en sus contrataciones. La situación también puede implicar que las trabajadoras recarguen con demandas de información a la parte empleadora. En este sentido, parece oportuno:

5. Establecer canales de comunicación ágiles. Una línea de WhatsApp con respuestas automáticas ante las consultas más frecuentes podría constituir un primer paso en este sentido, de bajo costo para las empresas y fácil acceso para las trabajadoras. No obstante, puesto que muchas dudas no pueden ser despejadas con sistemas de este tipo, también parece importante establecer algún canal posterior de asistencia personal directa.
6. Establecer y promocionar un sitio web único de referencia para las trabajadoras —que también podría promocionarse entre las personas empleadoras— que aúne información tanto sobre el conjunto de los derechos laborales del sector (incluyendo aumentos salariales) como sobre el funcionamiento de la plataforma. En este sentido, también sería conveniente hacer hincapié en aquellas situaciones laborales que se detecten en cada caso como objeto de conflicto de manera más asidua.
7. Evaluar la posibilidad de establecer capacitaciones interactivas y sistemáticas con las trabajadoras. Estas últimas señalan que se trata de una instancia valorada tanto en función de la mejor llegada de la información, la posibilidad de saldar dudas y, en términos más generales, de sentirse escuchadas.

La articulación de esas acciones de capacitación con iniciativas de formación profesional y acreditación de competencias en el sector, desarrolladas por organismos oficiales y sindicatos de trabajadoras domésticas, podría contribuir a potenciar sus impactos. Es importante destacar que, dados los costos de los desplazamientos en términos de tiempo y dinero, sería conveniente que reuniones de este tipo se desarrollen de forma virtual (algo que también podría facilitar su implementación a las propias empresas).

1 A los fines comunicacionales, parece relevante tener en cuenta que, en el marco de este estudio, muchos varones señalan que ellos asumen el rol de encargados de la parte administrativa de las contrataciones en parejas heterosexuales. Ello no implica que las mujeres no asuman este rol también, pero ayuda a entender una significativa presencia masculina en los listados de clientes de la plataforma aquí analizada (cuando, siempre que haya miembros femeninos adultos en el hogar, la cotidianidad de estas relaciones de trabajo suele ser un asunto gestionado “entre mujeres”).



Anexos

► Anexo 1. Metodología

Corpus documental de regulaciones

Para el análisis de las regulaciones del sector en los distintos países de América Latina estudiados (Argentina, Brasil, Chile y México) se constituyó un corpus de regulaciones que incluye tanto regulaciones laborales, como relativas a la seguridad social.

Base de plataformas digitales latinoamericanas

Dado que no existe un registro de plataformas digitales en la región, se construyó una base de datos a partir del análisis de diferentes materiales: información disponible en las páginas web y las redes sociales de las plataformas digitales identificadas en los diferentes países; artículos periodísticos que dan cuenta del fenómeno en la región; e información recabada a través de una miniencuesta distribuida entre las organizaciones miembro de la Federación Internacional de Trabajadoras del Hogar (FITH). A fin de comprender el modelo de negocio utilizado por estas plataformas se procedió a un análisis de las secciones “Términos y condiciones” y “Preguntas frecuentes” de las páginas web dado que proveen información sobre el rol que asume la plataforma y las responsabilidades de cada parte. Luego, se procedió a la codificación de las plataformas digitales según distintos criterios (servicios que presta, a quiénes están dirigidos, qué tipo de forma contractual presuponen o propician, entre otros).

Encuesta Permanente de Hogares

Con el objeto de establecer comparaciones con el sector en su conjunto se utilizaron datos provenientes de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) realizada por el INDEC.

Encuesta AFD/UNGS 2020-2021

En el marco del proyecto financiado por l'Agence Française de Développement, con sede en la Universidad Nacional de General Sarmiento, se realizó un relevamiento cuantitativo (realizado entre diciembre de 2020 y enero de 2021) que incluye 300 casos. La selección se realizó al azar en base a un listado de trabajadoras que proporcionó la propia empresa. A fin de minimizar el rechazo se ofreció un incentivo económico. Las encuestas

fueron administradas a través del sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing).

Entrevistas semiestructuradas 2020

En el marco del proyecto financiado por l'Agence Française de Développement, con sede en la Universidad Nacional de General Sarmiento, se realizaron 20 entrevistas semiestructuradas con trabajadoras domésticas que utilizan la plataforma digital Zolvers (realizadas entre mayo y junio de 2020, telefónicamente debido al ASPO). Los contactos de las trabajadoras fueron provistos por la plataforma y se ofreció una compensación monetaria. También se realizó una serie de entrevistas con una de las socias fundadoras de la plataforma digital y con representantes sindicales del sector.

Grupos focales con trabajadoras domésticas 2022

Se realizaron dos grupos focales con trabajadoras domésticas. Estudios preliminares muestran que, respecto del registro de las relaciones laborales, la gran mayoría de las trabajadoras que utilizan la plataforma combinan puestos formales e informales. Se buscó que los dos grupos reflejen esta situación mayoritaria y estén compuestos por trabajadoras que cuenten con al menos un trabajo registrado, que combinen con otros trabajos no registrados.

En cada grupo, se buscó que al menos 30 por ciento de las participantes sean contratadas a través del sistema *Zolvers Pagos*.

Las participantes fueron contactadas a partir de listados provistos por la empresa, que se encargó de identificar a trabajadoras que cumplieran con las características arriba descriptas.

A partir de estos listados, el reclutamiento buscó que los dos grupos incluyeran además al menos una participante con las siguientes categorías: a) con hijos o hijas menores de 12 años en el hogar y sin hijos o hijas menores de 12 años; b) estudios hasta secundario incompleto y secundario completo y más; c) extranjeras y nacidas en Argentina; d) que trabajen menos de 20 horas semanales en todos los puestos conseguidos a través de Zolvers y que trabajen más de 20 horas

semanales en todos los puestos conseguidos a través de Zolvers; e) menores de 40 años y de 41 años y más.

Grupos focales con personas empleadoras 2022

Dado que el estudio se propone indagar en detalle las cuestiones vinculadas al registro de las relaciones laborales, originalmente se buscó organizar grupos diferenciados en función de esa característica. De esta manera se planificaron cuatro grupos:

- Tres grupos (1, 2 y 3) que combinan personas empleadoras que registran vía las herramientas de la plataforma y que no lo hagan. Se procuró que ambas situaciones estén representadas en cada uno de ellos. Para la totalidad de casos de estos tres grupos se buscó contar con proporciones equilibradas entre quienes habían utilizado herramientas de registro de la empresa y quienes no lo habían hecho: de los 20 participantes de estos tres grupos, 12 habían usado herramientas de la empresa para registrar y 8 no lo habían hecho. Dentro de quienes registran a través de la plataforma se aseguró que al menos la mitad utilicen el sistema *Zolvers Pagos* y también al menos la mitad haya registrado a la trabajadora

mediante el servicio gratuito de Zolvers. En los hechos se encontró una superposición importante entre ambas variables. Así, se contó con 10 casos que habían utilizado el servicio de alta gratuito de la empresa y 13 que usaban *Zolvers Pagos*. De estos casos, 8 eran usuarios simultáneamente de ambos servicios.

- Un grupo (4) compuesto únicamente por personas empleadoras que, a partir de los registros que maneja la empresa, no hayan registrado a la trabajadora que contratan a través de esta.

Las personas participantes fueron contactadas a partir de listados provistos por la empresa, que se encargó de identificar a quienes cumplieran con las características arriba descriptas.

A partir de estos listados, el reclutamiento buscó que todos los grupos incluyan además al menos una o un participante que corresponda a cada una de las siguientes categorías que resultan de interés para el análisis: a) varones y mujeres; b) menores de 45 años y de 46 años y más; c) con hijos o hijas menores de 12 años en el hogar y sin hijos o hijas menores de 12 años; d) que contraten trabajadoras domésticas por hasta 5 horas, y 6 horas y más por semana.

► Caracterización de las personas participantes de los grupos focales

Empleadoras y empleadores

En lo que atañe a la parte empleadora —principales agentes que deben tomar la decisión de registrar o no— cabe consignar algunas características generales del perfil detectado en el marco de la indagación cualitativa. Se trató de una población de mediana edad donde tendió a predominar el tramo que va de los 30 a los 50 años. En este sentido, las personas entrevistadas tendieron a señalar que las habilidades digitales que requiere operar a través de la plataforma actúan como “filtro” cuando se trata de adultos mayores (“mi mamá me pedía el número de teléfono de Zolvers y yo explicándole que no, que tenía que

abrirse una cuenta”; “a mi papá no me lo imagino contratando a través de la plataforma, ni confiando en un foro por más que le digan lo que le digan; “es para nuestra generación, de 50 para abajo”). En términos de género, y pese a que se preveía una preponderancia de mujeres —dado que son las que suelen gestionar este tipo de relación laboral— las y los participantes se distribuyeron de manera equitativa entre varones y mujeres (en el cuerpo del texto se aborda este punto analizando las razones). La gran mayoría poseía estudios terciarios o universitarios completos. En lo que se refiere a la situación ocupacional, tendieron a predominar las ocupaciones profesionales que podían desarrollarse indistintamente en

relación de dependencia o por cuenta propia. La gran mayoría se dedicaba al trabajo remunerado a jornada completa (se observó un promedio de 40 horas semanales abocadas a la actividad laboral). A pesar de que el tramo etario predominante se encuentra en edades reproductivas, se advirtió una muy escasa presencia de niños o niñas menores de 12 años en los hogares: solo 6 de los 25 casos se observó convivencia con niños o niñas. Dado que el trabajo doméstico a tiempo completo en general engloba también tareas de cuidado directo (Pereyra y Tizziani 2014) esta situación es congruente con la preponderancia del trabajo “por horas” que predomina en la plataforma de acuerdo a lo que se observó en el capítulo 3. En efecto, las personas entrevistadas —incluso aquellas con niños o niñas a cargo que resolvían el cuidado por otros medios— señalaron que de contratar servicios de cuidado para sus hijos o hijas se inclinarían por buscar “referencias directas”. En este sentido, la plataforma tiende a ser identificada casi exclusivamente con el servicio de limpieza. Tal como señala un entrevistado *“es una cuestión de marca ahí”*.

Las trabajadoras

Las trabajadoras presentaron un perfil similar al descripto en el capítulo 4, la edad promedio fue de 35 años y el nivel educativo observado fue relativamente alto para esta población: casi dos tercios exhibía nivel secundario completo y un tercio había cursado estudios superiores. Entre estas últimas, la mayoría se encontraba aún estudiando. En sintonía con el perfil relativamente más educado de estas trabajadoras, algunas personas empleadoras observaron que para las trabajadoras de Zolvers la inserción en el sector era visto como algo “transitorio” mientras completaban estudios. La presencia de hijos o hijas menores a cargo constituyó una situación usual, aunque no mayoritaria (algo menos de la mitad se encontraba en esta situación). Cabe señalar, no obstante, que las trabajadoras extranjeras estuvieron algo subrepresentadas respecto a lo que indican los datos estadísticos (constituyeron cerca de un 20 por ciento de las entrevistadas). Dado que el grueso de las entrevistas se llevó adelante en 2022 y la encuesta es del año 2020, la situación es coincidente con la observación de algunas personas empleadoras respecto de que en años previos se observaba una mayor

presencia de extranjeras, mientras que en la actualidad la mayoría empleaba trabajadoras argentinas.

En lo que atañe a las trayectorias laborales previas, entre las mujeres con menor nivel educativo se encontraron recorridos casi exclusivamente ligadas al universo de la limpieza, generalmente en puestos no registrados. En los casos de las mujeres con más años de educación formal —y muy particularmente las que llegaron a cursar estudios terciarios o universitarios— encontramos experiencias ocupacionales más diversas. Si bien el tránsito por trabajos de limpieza doméstica en algún momento de la trayectoria laboral estuvo siempre presente (combinando puestos registrados y no registrados), se mencionaron también otros empleos como cajeras, vendedoras, meseras e incluso empleadas administrativas. En algunos de estos últimos casos, el período más álgido de la pandemia por COVID-19 había marcado el fin de esas inserciones y el retorno al servicio doméstico. El mayor nivel educativo combinado con experiencias laborales más diversas también se asoció a niveles de información relativamente altos respecto a los derechos laborales. En estos casos tendió a prevalecer una postura crítica frente a diversos aspectos de sus condiciones de trabajo y al rol de la plataforma.

► Anexo 1. Listado de participantes

► Tabla A1. Grupos focales de empleadoras y empleadores de Zolvers (2022)

Grupo 1 - Martes 14 de junio (grupo mixto: combina empleadoras y empleadores que registran y que no registran vía Zolvers)

N.º	Nombre	Edad	Sexo	Nacionalidad	Nivel educativo	Tiene ocupación remunerada (aclarar cuál)	Cantidad de horas que trabaja a la semana	Estudia	Vive con	Otras personas ocupadas en el hogar (cuántas)	Cantidad de niños o niñas menores de 12	Cantidad de horas a la semana que contrata una trabajadora de Zolvers	Trabajadora registrada	Usa el servicio Zolvers Pagos	Usó el servicio Alta en AFIP de la trabajadora
1	Fabían	59	Varón	Argentina	Terciario completo	Sí (empleado administrativo)	50	No	Cónyuge e hijo	Sí (1)	-	8	Sí	Sí	No
2	Germán	60	Varón	Argentino	Posgrado universitario completo	Sí (ecólogo)	40	Sí (curso corto no formal)	Cónyuge e hijo	Sí (1)	-	12	Sí	No	No
3	Olivia	40	Mujer	Argentina	Universitario completo	Sí (empleada administrativa)	48	No	Cónyuge y dos hijos	Sí (1)	2	48	Sí	Sí	No
4	Kevin	27	Varón	Argentino	Universitario incompleto	Sí (director de finanzas)	40	Sí	Hermana	Sí (1)	-	6	Sí	Sí	No
5	Mercedes	30	Mujer	Argentina	Posgrado universitario completo	Sí (médica)	30	No	Cónyuge y dos hijos	Sí (1)	2	12	No	No	No
6	Doris	79	Mujer	Argentina	Terciario completo	No (jubilada)	-	-	Cónyuge	No	-	4	Sí	Sí	No
7	Martín	40	Varón	Argentino	Universitario incompleto	Sí (empleado en sistemas)	40	No	Cónyuge e hijo	Sí (1)	1	12	Sí	Sí	Sí

► Tabla A1. Grupos focales de empleadoras y empleadores de Zolvers (2022)

Grupo 2 - Viernes 24 de junio (grupo mixto: combina empleadoras y empleadores que registran y que no registran vía Zolvers)

N.º	Nombre	Edad	Sexo	Nacionalidad	Nivel educativo	Tiene ocupación remunerada (aclarar cuál)	Cantidad de horas que trabaja a la semana	Estudia	Vive con	Otras personas ocupadas en el hogar (cuántas)	Cantidad de niños o niñas menores de 12	Cantidad de horas a la semana que contrata una trabajadora de Zolvers	Trabajadora registrada	Usa el servicio Zolvers Pagos	Usó el servicio Alta en AFIP de la trabajadora
8	Celina	42	Mujer	Argentina	Universitario completo	Sí (abogada)	40	Sí (posgrado en Derecho)	Cónyuge	Sí (1)	-	12	Sí	No	No
9	Gimena	42	Mujer	Argentina	Secundario completo	Sí (vendedora de cosméticos)	40	No	Cónyuge y dos hijos	Sí (1)	-	8	No	No	No
10	Irina	42	Mujer	Argentina	Universitario completo	Sí (contadora)	48	No	Dos hijos	Sí (2)	-	10	No	No	No
11	Pilar	53	Mujer	Argentina	Universitario incompleto	Sí (coach ontológica)	8	Sí (curso corto no formal)	Una hija	Sí (1)	-	8	Sí	No	Sí
12	Leandro	43	Varón	Argentina	Terciario completo	Sí (técnico canales streaming)	36	No	-	-	-	8	No	No	No
13	Sandra	43	Mujer	Argentina	Universitario completo	Sí (empleada en sistemas)	40	No	Cónyuge e hijo	Sí (1)	1	8	Sí	Sí	No

► Tabla A1. Grupos focales de empleadoras y empleadores de Zolvers (2022)

Grupo 3 - Martes 26 de julio (grupo mixto: combina empleadoras y empleadores que registran y que no registran vía Zolvers)

N.º	Nombre	Edad	Sexo	Nacionalidad	Nivel educativo	Tiene ocupación remunerada (aclarar cuál)	Cantidad de horas que trabaja a la semana	Estudia	Vive con	Otras personas ocupadas en el hogar (cuántas)	Cantidad de niños o niñas menores de 12	Cantidad de horas a la semana que contrata una trabajadora de Zolvers	Trabajadora registrada	Usa el servicio Zolvers Pagos	Usó el servicio Alta en AFIP de la trabajadora
14	José	72	Varón	Argentino	Terciario completo	No (jubilado)	-	No	-	-	-	4	Sí	No	Sí
15	Paula	58	Mujer	Argentina	Terciario completo	Sí (empleada administrativa)	40	No	Madre	-	-	40	Sí	No	Sí
16	Tomás	35	Varón	Argentino	Terciario completo	Sí (profesor de secundaria)	40	Sí (curso corto no formal)	-	-	-	8	Sí	Sí	Sí
17	Fernando	49	Varón	Argentino	Universitario completo	Sí (consultor marketing)	44	Sí (curso corto no formal)	Cónyuge y dos hijos	-	-	4	Sí	Sí	No
18	Pedro	49	Varón	Argentino	Universitario completo	Sí (contador)	60	Sí (perito contable)	Cónyuge	-	-	30	Sí	No	No
19	Vanesa	42	Mujer	Argentina	Universitario incompleto	Sí (empleada administrativa)	40	No	Cónyuge y cinco hijos	1	1	18	No	No	No

► Tabla A1. Grupos focales de empleadoras y empleadores de Zolvers (2022)

Grupo 4 - Miércoles 20 de julio (grupo mixto: combina empleadoras y empleadores que registran y que no registran vía Zolvers)

N.º	Nombre	Edad	Sexo	Nacionalidad	Nivel educativo	Tiene ocupación remunerada (aclarar cuál)	Cantidad de horas que trabaja a la semana	Estudia	Vive con	Otras personas ocupadas en el hogar (cuántas)	Cantidad de niños o niñas menores de 12	Cantidad de horas a la semana que contrata una trabajadora de Zolvers	Trabajadora registrada	Usa el servicio Zolvers Pagos	Usó el servicio Alta en AFIP de la trabajadora
20	Martina	42	Mujer	Argentina	Universitario incompleto	Sí (empleada administrativa)	45	No	Cónyuge	Sí (1)	-	6	Sí	No	No
21	Daniel	42	Varón	Argentino	Universitario completo	Sí (consultor en logística)	50	No	-	-	-	Utiliza servicios "única vez"	No	No	No
22	Juan	42	Varón	Argentino	Secundario completo	Sí (consultor de negocios)	35	No	Cónyuge y tres hijos	Sí (1)	3	4	No	No	No
23	Luz	32	Mujer	Argentina	Universitario Completo	Sí (marketing digital)	40	No	Cónyuge	Sí (1)	-	2	Sí	No	No
24	Aldo	38	Varón	Argentino	Universitario completo	Sí (empresario pyme)	40	No	Cónyuge	Sí (1)	-	-	Sí	No	No
25	Ana	35	Mujer	Argentina	Universitario completo	Sí (consultora empresarial)	45	No	-	-	-	Utiliza servicios "única vez"	No	No	No

► Tabla A2. Grupos focales de trabajadoras de Zolvers (2022)

Grupo 5 - Miércoles 13 de julio (trabajadoras con al menos un empleo registrado)

N.º	Nombre	Edad	Nacionalidad	Máximo nivel educativo	Antigüedad en Zolvers	N.º de casas Zolvers	Cantidad de horas semanales Zolvers	Cantidad de casas Zolvers registradas	Alguna casa abona con Zolvers Pagos	Cantidad de casas fuera de Zolvers	Cantidad de casas fuera de Zolvers registradas	Cantidad de horas semanales por fuera de Zolvers	Ocupación adicional	Cantidad de horas semanales
1	Karina	43	Argentina	Secundario completo	4 años	2	12	1	Sí	3	0	26	No	-
2	Agustina	41	Argentina	Secundario incompleto	4 años	2	26	2	Sí	0	-	-	No	-
3	Jennifer	24	Extranjera	Secundario completo	1 año	1	5	1	Sí	1	0	5	No	-
4	Graciela	24	Argentina	Secundario completo	2 años	2	30	2	Sí	0	-	-	Sí	2
5	Irina	35	Argentina	Secundario incompleto	1 año	2	35	1	No	1	0	Variables	Sí	20
6	Delfina	34	Extranjera	Secundario completo	5 años	1	16	1	No	0	-	-	No	-
7	Lía	39	Argentina	Secundario completo	7 años	2	24	1	No	0	-	-	No	-

► Tabla A2. Grupos focales de trabajadoras de Zolvers (2022)

Grupo 6 - Viernes 16 de julio (trabajadoras con al menos un empleo registrado)

N.º	Nombre	Edad	Nacionalidad	Máximo nivel educativo	Antigüedad en Zolvers	N.º de casas Zolvers	Cantidad de horas semanales Zolvers	Cantidad de casas Zolvers registradas	Alguna casa abona con Zolvers Pagos	Cantidad de casas fuera de Zolvers	Cantidad de casas fuera de Zolvers registradas	Cantidad de horas semanales por fuera de Zolvers	Ocupación adicional	Cantidad de horas semanales
8	Roberta	24	Extranjera	Secundario completo	2 años	2	40	2	Sí	1	1	Variable	No	-
9	Mirta	27	Extranjera	Secundario completo	1 año	1	12	1	Sí	1	1	8	No	
10	Simona	35	Argentina	Secundario incompleto	2 años	3	20	1	No	1	0	8	No	-
11	Celeste	20	Argentina	Secundario completo	1 año	1	15	1	No	0	-	-	No	-
12	Georgina	59	Argentina	Secundario incompleto	10 años	5	30	1	No	3	3	16	Sí	3
13	Ángeles	40	Argentina	Secundario incompleto	6 años	3	51	2	Sí	0	-	-	No	-
14	Tatiana	35	Argentina	Secundario completo	7 años	1	18	0	No	2	1	14	No	-

► Tabla A3. Entrevistas individuales a trabajadoras de Zolvers (mayo-junio de 2020)

Entrevistas realizadas en el marco del proyecto UNGS/AFD

N.º	Nombre	Edad	Nacionalidad	Nivel educativo	Cantidad de horas semanales de trabajo	Cantidad de casas en las que trabaja	Cantidad de casas con registro	Cantidad de casas Zolvers	Es principal perceptora del hogar	Tiene personas a cargo	Vive con	¿Tiene ocupación adicional? (en caso afirmativo indicar cuál)
1	Melina	41	Argentina	Secundario completo	31	6	2	3	No	Sí	Cónyuge y dos hijos	-
2	Isabel	40	Argentina	Secundario incompleto	12	1	1	1	No	Sí	Cónyuge y cuatro hijos	-
3	Fernanda	40	Argentina	Primaria completa	19	2	2	2	Sí	No	-	-
4	Mariana	39	Argentina	Secundario incompleto	22	2	2	2	Sí	Sí	Tres hijos	-
5	Gabriela	41	Argentina	Universitario en curso	13	5	3	5	s/d	Sí	Cónyuge y tres hijos	Vendedora de revistas en el hipódromo
6	Diana	37	Argentina	Secundario completo	15	2	2	2	s/d	Sí	Cónyuge e hijo	Vendedora por catálogo
7	Laura	43	Argentina	Secundario completo	30	2	2	2	s/d	Sí	Tres hijos	-
8	Erika	28	Argentina	Terciario en curso	24	3	2	3	Sí	No	-	-
9	Helena	38	Argentina	Primaria completa	55	3	2	2	No	Sí	Cónyuge y dos hijos	-
10	Raquel	27	Argentina	Secundario completo	44	9	3	7	No	No	Madre, padre y tres hermanos	-

► Tabla A1.3b. Entrevistas individuales de trabajadoras de Zolvers (mayo-junio de 2020)

Entrevistas realizadas en el marco del proyecto UNGS/AFD

N.º	Nombre	Edad	Nacionalidad	Nivel educativo	Cantidad de horas semanales de trabajo	Cantidad de casas en las que trabaja	Cantidad de casas con registro	Cantidad de casas Zolvers	Es principal perceptora del hogar	Tiene personas a cargo	Vive con	¿Tiene ocupación adicional? (en caso afirmativo indicar cuál)
11	Camila	27	Colombiana	Técnica completa	46	5	2	4	Sí	No	Dos amigas (vivienda)	-
12	Débora	40	Argentina	Secundario completo	25	1	1	1	Sí	Sí	Tres hijas	-
13	Noemí	27	Argentina	Auxiliar de Maestra de Jardín	24	2	1	1	No	No	Cónyuge y hermana	-
14	Mariana	43	Argentina	Auxiliar de Enfermería	46	4	3	4	No	No	Hermano, cuñada y dos sobrinos	Peluquera
15	Paula	28	Paraguay	Universitario en curso	25	4	3	3	No	No	Dos amigas	-
16	Marina	30	Argentina	Técnica completa	40	4	3	3	Sí	Sí	Madre e hija	-
17	Beatriz	36	Argentina	Técnica completa	34	6	6	5	No	Sí	Cónyuge y dos hijos	-
18	Viviana	37	Argentina	Secundario completo	27	6	3	5	s/d	No	Hermano	Empaquetadora (solo por la pandemia)
19	Julia	52	Argentina	Secundario completo	28	4	4	4	s/d	No	Madre, hermana, dos hijas y sobrina	Manicura
20	Vanesa	23	Argentina	Secundario incompleto	18	2	1	2	s/d	No	Hermana y cuñado	-

► Anexo 2. Clasificación de las plataformas digitales del sector en américa latina

► Tabla A4. Características de las plataformas digitales de selección de personal y vinculación digital en América Latina

País	Plataforma	Tipo de servicios	Tipo de contratación	Destinatarios
Chile	Keeping	Limpieza	Todas las modalidades	Hogares
	Busco Nanas	Limpieza y cuidados		
	Nanas del Sur			
	La Nana			
	Chilenas	Limpieza y cuidados	Sin retiro y tiempo completo	
	Mopit	Limpieza	Por horas	
	Te Lo Cuido	Cuidados		
	Tuten	Limpieza	Por horas y por única vez	
Brasil	Nanas Perú	Limpieza y cuidados	Todas las modalidades	Hogares y oficinas
	Zolvers			
	Parafuzo	Limpieza	Por horas	Hogares
	Clin			
	Sua casa limpa			
	Faxina da Hora			
	Limpeaqui			
	Helpy	Limpieza	Por horas	Hogares y oficinas
Colombia	Clean House Express			
	Donamaid			
	Maria Brasileira	Limpieza y cuidados	Por horas y por única vez	
	Broomy	Limpieza y cuidados	Todas las modalidades	Hogares
México	Tap Tapp	Limpieza	Por horas	Hogares
	Domestikas			
	Home Squad			
	Auxlimpieza	Limpieza y cuidados		
	Zolvers	Limpieza y cuidados	Todas las modalidades	Hogares y oficinas
Panamá	Home Squad	Limpieza	Por horas	Hogares
	Aliada	Limpieza	Por horas	Hogares y oficinas
	Aseo GDL			
	Homely	Limpieza y cuidados		
	Zolvers	Limpieza y cuidados	Todas las modalidades	
Perú	Mi Maid Xpress	Limpieza	Por horas	Hogares y oficinas
	Lavanda			
	Yo cotizo			
Argentina	Tu aliada en limpieza	Limpieza	Por horas	Hogares y oficinas
	Bertha	Limpieza y cuidados	Todas las modalidades	Hogares
	Nanas y amas			
Ecuador	Expertas Net	Limpieza y cuidados	Todas las modalidades	Hogares
	Big Blue People			
Bolivia	Casera	Limpieza	Por horas	Hogares
	Golber	Limpieza	Por horas y por única vez	Hogares

Fuente: elaboración propia.

► Tabla A5. **Características de las plataformas digitales que combinan selección de personal y vinculación digital con gestión de personal en América Latina**

País	Plataforma	Tipo de servicios	Tipo de contratación	Destinatarios
México	Mi Dulce Hogar	Limpieza	Todas las modalidades	Hogares y oficinas
	Kipper	Limpieza	Todas las modalidades	Hogares
	Bamba	Limpieza	No especificado	
Chile	Pide tu nana	Limpieza y cuidados	Por horas	Hogares
	Nanamia			
	Nana Filipina	Limpieza y cuidados	Sin retiro	
Argentina	Zolvers	Limpieza y cuidados	Todas las modalidades	Hogares y oficinas

Fuente: elaboración propia.

► Tabla A6. **Características de las plataformas digitales que ofrecen servicios de tercerización en América Latina**

País	Plataforma	Tipo de servicios	Tipo de contratación	Destinatarios
Paraguay	Helpers	Limpieza	Por horas	Hogares
Chile	Santiago Impeque	Limpieza	Por horas	Hogares y oficinas
	Aseo a domicilio	Limpieza	Por horas	Hogares
Colombia	THogaru	Limpieza y cuidados	Por horas	Hogares y oficinas
	Timbrit			
	Agemser	Limpieza		
	4 Home			
	Servido Domésticas			
	AseoYa			
	Limsa			
	Toc Toc Aseo			
	Casa Limpia			
	Serv			
	Clean Delivery	Limpieza	Por horas	Hogares
	House Keeper 365			
	Home & Care			
	Domestikas			

Fuente: elaboración propia.

► Referencias bibliográficas

Accari, L.; J. del C. Britez y A. del C. Morales Pérez. 2021. "Right to health, right to live: domestic workers facing the COVID-19 crisis in Latin America", *Gender & Development*, 29 (1): 11-33.

ANSES. 2020. *Boletín IFE I-2020: Caracterización de la población beneficiaria*. Buenos Aires: ANSES.

Blackett, A. 1998. *Making domestic work visible: the case for specific regulation*. Labour Law and Labour Relations Programme, Working Paper N.º 2. Ginebra: OIT.

_____. 2011. "Introduction: Regulating Decent Work for Domestic Workers", *Canadian Journal of Women and the Law*, 23 (1): 1-45.

_____. 2019. *Everyday transgressions: domestic workers' transnational challenge to international labor law*. Nueva York: Cornell University Press.

Canevaro, S. 2015. "Juicios, acusaciones y traiciones. Moraldades en disputa en el servicio doméstico en Buenos Aires", *Século XXI, Revista de Ciencias Sociais* 5 (1): 16-52.

_____. 2020. *Como de la familia. Afecto y desigualdad en el trabajo doméstico*. Buenos Aires: Prometeo.

Casas, V. y H. Palermo. 2021. "¿El virus afecta 'a todos (y a todas) por igual'? Una mirada crítica acerca del trabajo doméstico remunerado en Argentina en tiempos de pandemia por COVID-19", *Revista Interdisciplinaria de Estudios de Género del Colegio de México*, 7, e699.

Dirección General de Estadísticas y Censos (DGEyC). 2016. *Servicio doméstico en hogares particulares: condiciones de vida y características sociolaborales*. Buenos Aires. Año 2014. Informe de resultados 990. CABA: Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

_____. 2021. *Apuntes de pandemia COVID-19. Grupos laborales vulnerables N°1: Población trabajadora en servicio doméstico de la Ciudad de Buenos Aires*. Informe de resultados 1495. CABA: Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Fish, J. N. 2017. *Domestic Workers of the World Unite! A Global Movement for Dignity and Human Rights*. Nueva York: NYU Press.

Goldsmith, M. R., R. Baptista Canedo, A. Ferrarri y M. C. Vence. 2010. *Hacia un fortalecimiento de derechos laborales en el trabajo de hogar: algunas experiencias de América Latina*. Montevideo: Friedrich-Ebert-Stiftung. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/39577.pdf>

Gorbán, D. y A. Tizziani. 2018. *¿Cada una en su lugar? Trabajo, género y clase en el servicio doméstico*. Buenos Aires: Editorial Biblos. OIT.

Iniciativa Spotlight. 2022. *Estudio cualitativo sobre la violencia y el acoso en el sector del trabajo doméstico*. Buenos Aires: Oficina de país de la OIT para Argentina.

Jaramillo Fonnegra, V. 2019. "Acceso a la justicia: trabajadoras domésticas migrantes en la ciudad de Buenos Aires", *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos* 8 (1): 131-159.

López Mourello, E. 2020. *La COVID-19 y el trabajo doméstico en la Argentina*. Buenos Aires: Oficina de País de la OIT para Argentina.

Loyo, M. G. y M. D. Velásquez. 2009. "Aspectos jurídicos y económicos del trabajo doméstico remunerado en América Latina", en: Valenzuela, M. E. y C. Mora. *Trabajo doméstico: un largo camino hacia el trabajo decente*. Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo.

OIT. 2010a. *Trabajo decente para los trabajadores domésticos, Informe IV (1)*. Conferencia Internacional del Trabajo, Sesión 99.º, 2010. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

_____. 2010b. *Trabajo decente para los trabajadores domésticos, Informe IV (2)*. Conferencia Internacional del Trabajo, Sesión 99.º, 2010. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

_____. 2016. *Formalizing Domestic Work* Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

_____. 2021. *De la ratificación a la acción. Desafíos para la implementación del Convenio núm. 190 sobre la violencia y el acoso en Argentina*. Iniciativa Spotlight. Buenos Aires: Oficina de país de la OIT para Argentina.

Palacio, J. M. 2018. *La justicia peronista. La construcción de un nuevo orden legal en la Argentina (1943-1955)*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno.

Pereyra, F. (2012). "La regulación laboral de las trabajadoras domésticas en Argentina. Situación actual y perspectivas", en: Esquivel, V., E. Faur y E. Jelin. *Las lógicas del cuidado infantil. Entre las familias, el Estado y el mercado*. Buenos Aires: IDES.

_____. 2017. *Trabajadoras domésticas y protección social en Argentina: avances y desafíos pendientes*. Serie de Trabajo, n.º 15. Buenos Aires: Oficina de país de la OIT para Argentina.

_____. 2018. *Cuando la expansión de derechos es posible: el diálogo social de las trabajadoras domésticas en Argentina*. Serie de Trabajo, n.º 26. Buenos Aires: Oficina de país de la OIT para Argentina.

Pereyra, F. y A. Tizziani. 2014. "Experiencias y condiciones de trabajo diferenciadas en el servicio doméstico. Hacia una caracterización de la segmentación laboral del sector en la ciudad de Buenos Aires", *Revista Trabajo y Sociedad* 17 (23): 5-25.

Pereyra, F. y L. Poblete. 2015. "¿Qué derechos? ¿Qué obligaciones? La construcción discursiva de la noción de empleadas y empleadores en el debate de la Ley del Personal de Casas Particulares (2010-2013)", *Cuadernos del IDES*, 30: 73-102.

Pereyra, F., L. Poblete y A. Tizziani. 2021. *El servicio doméstico a través de plataformas digitales en la Argentina. Rupturas y continuidades en el marco de una ocupación precarizada*. Informe para la Agence Française du Développement.

Pérez, I. y S. Canevaro. 2016. "Entre lo público y lo privado: empleadores y trabajadoras domésticas frente al Tribunal del Trabajo Doméstico de la ciudad de Buenos Aires", *Política y Sociedad*, 53 (1): 169-186.

Pérez, I., R. Cutuli y D. Garazi. 2018. *Senderos que se bifurcan. Servicio doméstico y derechos laborales en la Argentina del siglo XX*. Mar del Plata: EUEM.

Persia, J. 2014. *Trabajadoras de casas particulares*. Nota técnica 82, Informe Económico 87. Buenos Aires: Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Poblete, L. 2016. "Empleo y protecciones sociales, ¿dos caras de la misma moneda? Reflexiones en torno a la regulación del servicio doméstico en Argentina", *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 22: 203-239.

_____. 2018a. "El Convenio núm. 189 de la OIT en Argentina, Chile y Paraguay. Estudio comparado de la regulación del tiempo de trabajo y de la remuneración de las trabajadoras domésticas", *Revista Internacional del Trabajo* 137 (3): 479-503.

_____. 2018b. "The Influence of the ILO Domestic Workers Convention in Argentina, Chile and Paraguay", *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations* 34 (2), 177-201.

_____. 2019. The Different Meanings of Formalisation. Experiments from the South: The Case of Argentina", en: Diamond Ashiagbor (ed.). *Re-Imagining Labour Law for Development: Informal Work in the Global North and South*. Londres Hart Publishing.

_____. 2020. "Formalisation as a Judicial Claim. The Case of Paid Domestic Workers in Argentina", *Ciudades, Comunidades e Territórios* 40: 33-46.

_____. 2021. "Decent Work for Domestic Workers in Argentina. Institutional Innovations Within the Same Framework", *Journal of Labor and Society* 24: 187-213.

Rodgers, J. 2009. "Cambios en el servicio doméstico en América Latina", en: Valenzuela, M. E. y C. Mora. *Trabajo doméstico: un largo camino hacia el trabajo decente*. Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo.

Salim, J. y W. D'Angela. 2006. *Evolución de los Regímenes Simplificados para Pequeños Contribuyentes en la República Argentina*. Buenos Aires: AFIP.

Tizziani, A. 2011. "De la movilidad ocupacional a las condiciones de trabajo. Algunas reflexiones en torno a diferentes carreras laborales dentro del servicio doméstico en la ciudad de Buenos Aires", *Trabajo y Sociedad* 17: 309-328.

Vega Ruiz, M. L. 2011. "L'administration et l'inspection du travail dans le domaine du travail domestique: les expériences de l'Amérique latine", *Canadian Journal of Women and the Law* 23 (1): 341-358.